

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Інститут управління, психології та безпеки
Кафедра теоретичної психології

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО
ВИГОРЯННЯ У ЖУРНАЛІСТІВ**

Кваліфікаційна робота

здобувача вищої освіти
першого рівня ДФН
за спеціальністю 053 Психологія

Дмитро ШЕВЧЕНКО

Науковий керівник:

завідувач кафедри теоретичної
психології, доктор психологічних
наук, професор

Зоряна КОВАЛЬЧУК

Рецензент

кандидат психологічних наук

Ольга ЗАВЕРУХА

Кваліфікаційна робота допущена до захисту
«___» _____ 2024 р., протокол № _____
Завідувач кафедри теоретичної психології
доктор психологічних наук, професор

_____ **Зоряна КОВАЛЬЧУК**

Анотація

Шевченко Д.В Соціально-психологічні особливості емоційного вигоряння у журналістів.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню соціально-психологічних особливостей емоційного вигоряння у журналістів. У сучасних умовах швидких змін та високих професійних вимог, журналісти часто стикаються з надмірними навантаженнями, що призводить до синдрому емоційного вигоряння. Робота спрямована на виявлення основних факторів, що спричиняють вигоряння, а також на аналіз його наслідків для особистості та професійної діяльності журналістів. Основна частина дослідження включає теоретичний аналіз наукових підходів до розуміння емоційного вигоряння, його симптомів та стадій розвитку. Проведено огляд соціально-психологічних теорій, що пояснюють виникнення та розвиток цього феномену, а також впливу професійних та особистісних чинників на його перебіг. Емпірична частина роботи складається з дослідження, проведеного серед журналістів. Використано методи анкетування та інтерв'ювання для збору даних про рівень емоційного вигоряння, його прояви та вплив на професійну діяльність. На основі результатів дослідження розроблено рекомендації щодо запобігання та подолання емоційного вигоряння у журналістів.

Ключові слова: емоційне вигоряння у журналістів, соціальні особливості журналістів, психологічні особливості журналістів, емоційне вигорання.

Shevchenko D.V. Social and psychological features of emotional burnout in journalists. The thesis is devoted to the study of socio-psychological features of emotional burnout in journalists. In today's conditions of rapid change and high professional demands, journalists often face excessive workloads, which leads to emotional burnout syndrome. The study aims to identify the main factors that cause burnout, as well as to analyze its consequences for the personality and professional activities of journalists. The main part of the study includes a theoretical analysis of scientific approaches to understanding emotional burnout, its symptoms and stages

of development. A review of socio-psychological theories explaining the emergence and development of this phenomenon, as well as the influence of professional and personal factors on its course, is carried out. The empirical part of the work consists of a study conducted among journalists. The methods of questionnaires and interviews were used to collect data on the level of emotional burnout, its manifestations and impact on professional activities. Based on the results of the study, recommendations for preventing and overcoming emotional burnout in journalists are developed.

Keywords: emotional burnout in journalists, social characteristics of journalists, psychological characteristics of journalists, emotional burnout.

ЗМІСТ

Вступ.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ, ВИГОРАННЯ	
1.1 Емоційне вигорання в науковій літературі.....	8
1.2 Професія журналіста та її психо-емоційна складова.....	16
1.3 Психологічні особливості емоційного вигорання у журналістів.....	24
Висновок до розділу 1.....	32
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	
ЖУРНАЛІСТІВ.....	
2.1 Обґрунтування та вибір методик.....	34
2.2 Результати аналізів дослідження.....	37
2.3 Рекомендації для профілактики синдрому емоційного вигорання у журналістів.....	45
Висновок до роздулі 2.....	50
Висновок до роботи.....	51
Список використаних джерел.....	53
Додатки.....	57

ВСТУП

Актуальність дослідження соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання у журналістів є важливою в сучасному медіа-середовищі. Журналісти, займаючись репортажами, часто стикаються з великим навантаженням, стресами і тиском робочого середовища. Розуміння та вивчення факторів, які спричиняють емоційне вигорання, дозволить розробити ефективні стратегії підтримки та захисту психічного здоров'я професіоналів цієї галузі.

Зокрема, в контексті сучасного інформаційного суспільства, де роль журналістів надзвичайно важлива для формування громадської думки, дотримання високих етичних стандартів та оперативність інформаційного виробництва стають визначальними. Специфіка професійної діяльності журналістів включає постійний контакт зі стресовими ситуаціями, конфліктами та трагічними подіями, що може викликати емоційне виснаження.

Дослідження такої теми дозволить визначити конкретні фактори, що впливають на емоційне вигорання журналістів, а також розглянути можливі підходи до попередження та лікування цього явища. Розробка програм інтервенції для зменшення стресових чинників та підвищення психологічної стійкості може сприяти збереженню здоров'я та покращенню якості професійного життя журналістів.

Професор Олександр Красножон з Інституту психології імені Г.С. Костюка Національної академії педагогічних наук України. Він також займається дослідженням стресу та емоційного вигорання у різних професійних групах.

Професор Наталія Ільченко з Національного університету «Києво-Могилянська академія». Вона спеціалізується на психології праці та організаційному розвитку і проводить дослідження щодо стресу та вигорання на робочому місці.

Загалом, дослідження соціально-психологічних аспектів емоційного вигорання у журналістів має велике значення для розвитку самоосвіти в цій професії та формування стратегій управління стресом для підтримки психічного здоров'я в медіа-середовищі.

Об'єкт дослідження – вигорання в журналістів.

Предмет дослідження - соціально-психологічні особливості емоційного вигорання у журналістів.

Мета дослідження - полягає в розкритті та вивченні основних факторів, що спричиняють емоційне вигорання серед представників цієї професійної групи.

Ключові завдання цієї мети включають:

1. Вивчити наукову літературу з даної тематики
2. Проаналізувати відносини з колегами, взаємодії з громадськістю, тиск від редакції та публіки, вивчення можливих факторів, які можуть впливати на емоційну стійкість журналістів.
3. Провести емпіричне дослідження емоційного вигорання журналістів та проаналізувати основні чинники, які формують це явище.
4. Надати оцінку психологічного здоров'я: Визначення рівня стресу, депресії, а також вивчення механізмів адаптації до постійно мінливого інформаційного середовища.
5. Розробити конкретні рекомендації для покращення психологічного благополуччя та забезпечення стійкості представників цієї професії до викликів їхньої роботи.

Методи дослідження – анкетування, інтерв'ю, спостереження, метод «фокус-груп», документований аналіз, психометричні тести.

Теоретичне значення нашого дослідження полягає у тому, що воно внесе краще розуміння природи емоційного вигорання як соціально-психологічного явища. Розкриття специфічних аспектів, що стосуються журналістів, дозволить уточнити та розширити існуючі теоретичні моделі. Розуміння впливу журналістського середовища на емоційну стійкість внесе

більше ясності у розвиток теорій стресу та адаптації. Дослідження може вказати на унікальні аспекти, які потребують уваги при розробці таких теорій.

Практичне значення дослідження полягає у тому, що на основі результатів дослідження можна розробити і впровадити програми психологічної підтримки для журналістів. Ці програми можуть включати тренінги з управління стресом, сесії консультування та інші інтервенційні заходи. Результати дослідження можуть вплинути на організаційні практики, такі як графіки роботи, розподіл завдань та підтримку з боку редакцій. Це може допомогти створити більш збалансовані та здорові умови праці.

Структура нашої роботи – складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів та загального висновку, також з списку літератури та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ, ВИГОРАННЯ ЖУРНАЛІСТІВ

1.1 Емоційне вигорання в науковій літературі

Крістіна Маслач, видатна професорка Каліфорнійського університету, є визнаним дослідником у галузі емоційного вигорання. Її визначення цього явища охоплює «синдром фізичного й емоційного виснаження», який включає в себе розвиток негативної самооцінки, відношення до роботи та втрату розуміння та співчуття до інших людей. Цей стан виникає як реакція на тривалий стрес, викликаний міжособистісним спілкуванням на роботі. У своїх дослідженнях, Маслач виокремлює три ключові компоненти емоційного вигорання: емоційне виснаження, відчуття безсилля та цинічне ставлення до роботи. Вона також встановлює паралель між емоційним та професійним вигоранням, розглядаючи їх як взаємопов'язані поняття.

Термін «професійне вигорання» з'явився в літературі також у 1974 році і спочатку використовувався для опису психічного стану людей, що працюють в інтенсивних емоційних ситуаціях, таких як медичний персонал чи консультанти. Згідно з дослідником М. Буріш, професійне вигорання є результатом тривалого робочого стресу та певних форм професійної кризи.

Необхідно відзначити, що вигорання – це повільний процес, і деякі дослідники, такі як К. Маслач, В.В. Бойко, розглядають його у трьох стадіях з різною тривалістю. Стадії вигорання, визначені цими дослідниками, вказують на те, що цей синдром може тривати від кількох років до десятиліття. Упродовж тривалого періоду виснаження розглядається як професійна небезпека для різних галузей, які спеціалізуються на обслуговуванні людей, таких як сфера послуг, освіта та охорона здоров'я.

Останнім часом, зростання орієнтації інших професій на високий рівень обслуговування клієнтів призвело до актуалізації проблеми вигорання і в цих галузях. Нещодавно моделі вигорання включили теорії стресу на роботі та

ідею наявності дисбалансу, який призводить до напруги. Першою з цих моделей була трансакційна модель, яка представляла концептуальний зв'язок між наступними етапами та дисбалансами.

Його три компоненти:

- а) стресори, пов'язані з роботою,
- б) реакція людини на стрес;
- в) захисне подолання, усі вони обговорюються більш детально нижче.

Витрати, які особисті та організаційні накладаються внаслідок вигорання, призвели до виникнення різних пропозицій стосовно стратегій втручання. Деякі спрямовані на лікування вигорання після його настання, тоді як інші акцентують увагу на запобіганні вигоранню через стимулювання залучення.

Втручання може здійснюватися на рівні окремої особи, робочої групи або всієї організації. Загалом, акцент здійснювався головним чином на індивідуальних стратегіях, не звертаючи належної уваги на соціальні чи організаційні, хоча дослідження свідчать про важливу роль ситуаційних факторів. Більшість із цих індивідуальних стратегій були адаптовані з інших досліджень, що стосуються стресу, подолання та здоров'я. Найпоширеніші рекомендації включають: а) зміни в організації робочого часу (наприклад, зменшення робочого часу, регулярні перерви, уникнення перевищення робочого часу, досягнення балансу між роботою та особистим життям); б) розвиток навичок подолання (наприклад, когнітивна реструктуризація, вирішення конфліктів, ефективне управління часом); в) отримання соціальної підтримки (від колег та родини); д) використання стратегій релаксації; е) зміцнення здоров'я та фізичної форми; ф) розвиток кращого саморозуміння (за допомогою різноманітних методів самоаналізу, консультування чи терапії).

Дослідник Г. Сельє [11] показав, що професійний стрес є причиною професійного вигорання. Концепція стресу, яку він підтвердив, пояснює всі випадки розладів особистості або негативних змін у житті людини. Вчені Б. Перлман і Е. Хартман [12] запропонували модель, яка розглядає емоційне

вигорання в контексті професійного стресу, який протікає послідовно через чотири стадії. Перша фаза включає основні стресори в робочому середовищі. Друга фаза характеризується зміною сприйняття під час стресу. Третя фаза включає первинні реакції організму на стресові ситуації, а четверта фаза визначає наслідки самого стресу. Вчені вважають, що синдром професійного вигорання є ознакою четвертої стадії.

В. Бойко [2] вважає, що емоційне вигорання формується в рамках психологічних захисних механізмів і характеризується повним або частковим виключенням емоційних реакцій на вплив психологічної травми.

Таким чином, емоційне вигорання є набутою моделлю професійної поведінки, яка дозволяє індивідууму оптимально використовувати енергію. Автори вважають, що початкові етапи емоційного вигорання протікають у конструктивному ключі, а його наслідки мають деструктивний характер і є негативною реакцією на виконання професійних обов'язків.

Подібної точки зору дотримується і науковець Т. Рогінська [10]. Вона зазначала, що прояви професійного стресу свідчать про особливості тривалого стресу та психічного напруження. Вона вважає, що настання емоційного вигорання починається зі збільшенням споживання енергетичних ресурсів, через що починає проявлятися психологічна втома, яка в свою чергу обертається розчаруванням. Виходячи з цього положення, синдром емоційного вигорання можна розглядати як динамічний процес, який починає розвиватися одночасно зі стресовою реакцією організму.

Аналізуючи це питання, психолог Г. С. Абрумова перерахувала 5 реакцій на стрес, схожих з наслідками вигорання:

1. Характерною ознакою реакції емоційної невірноваженості є явне домінування негативних емоцій. Загальний емоційний фон знижений. Людина буде відчувати різний ступінь дискомфорту. Крім різноманітних негативних емоцій, реакції на емоційну невірноваженість характеризуються звуженням кола спілкування.

2. Песимістичні ситуативні реакції в основному проявляються у вигляді зміни світогляду, песимістичних думок і оцінок, модифікації та реорганізації систем цінностей.

3. Ситуативні реакції на демобілізацію характеризуються найбільш різкими змінами у сфері контакту: звичні контакти заперечуються або принаймні суттєво обмежуються, що призводить до тривалого, стійкого й болісного відчуття самотності, безпорадності, безнадійності. Спостерігалася також активність часткового відторгнення. Людина уникає участі в будь-якій сфері діяльності, за винятком найнеобхідніших, соціально контрольованих сфер, до яких її примушують встановлені та прийняті нею правила та вимоги суспільства.

4. Ситуативна реакція опозиції характеризується підвищеною агресивністю та різкими негативними оцінками оточуючих та їх діяльності.

5. Хаотичні ситуативні реакції містять у своїй основі тривожний компонент [1].

Однак важливо зазначити, що хоча емоційне вигорання та професійний стрес мають схожі наслідки, їх не слід ототожнювати. Навпаки, це явище є не одним видом стресу, а результатом спільного впливу кількох стресорів. Вивчаючи це питання, вчені визначили принаймні два основні підходи до визначення емоційного вигорання та його симптомів: підхід перевірки та процедурний підхід. Представники першого підходу розглядають вигорання як певний стан, що включає ряд специфічних і стійких елементів, а іншого підходу розглядають вигорання як процес, що складається з послідовних стадій.

Вигорання є актуальною проблемою, з якою стикаються професіонали в соціальній сфері, що призводить до деформації людей з часом у контексті емоційної нестабільності, напруги та повної відданості роботі. Британський дослідник М. Бурішем вважає, що інтенсивна залежність від роботи зрештою призводить до цілковитого відчаю та екзистенційної порожнечі [2]. Вигорання

серед соціальних працівників небезпечно насамперед своїми ризиками та наслідками.

Вітчизняні вчені на основі теоретичних узагальнень та емпіричних досліджень виділяють деякі з них: «Вигорання призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до роботи і навіть до зміни професій і видів діяльності». » [4, с.42], може призвести до неадекватних емоційних реакцій, а також до зниження професійної відповідальності» [4, с. 43]; документально підтверджено, що «розвиток тривоги, посилення напруги та депресії, розвиток захисних реакцій призводять до формування емоційно замкнутої системи, відчуженості, апатії», що «підриває фізичне та психічне здоров'я». здоров'я, але рідше звертається за допомогою, це також небезпека для клієнтів соціальних служб... вигорання співробітників може вплинути на якість соціальної роботи, спілкування з клієнтами, серйозно зашкодити особистому життю людини — її здоров'ю, психологічному стану, сім'ї. стосунки тощо» [3, с. 28].

У той же час вчені продемонстрували, що «жінки-професіонали в сфері соціальної роботи швидше вигорають, тому що вони більш схильні до емпатії при спілкуванні з клієнтами важких категорій, активніше співчують соціальним працівникам, діють м'якше, Нерозумне використання власних енергетичних ресурсів» [3, с. 29].

Сьогодні існує кілька моделей емоційного вигорання [2, 7, 8, 9]. Однофакторна модель емоційного вигорання. За її словами, вигорання – це стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, спричинений тривалим перебуванням у ситуаціях емоційного перевантаження. Головною причиною є виснаження, а наслідками – інші прояви дисонансу в досвіді та поведінці.

Двофакторна модель. Синдром вигорання зводиться до двовимірної конструкції, що складається з виснаження та деперсоналізації. Перший компонент називається «емоція» і стосується скарг на здоров'я, фізичне самопочуття, нервозність, емоційне виснаження.

Другий — деперсоналізація, яка проявляється у зміні ставлення до оточуючих або до самого себе. Найбільш поширеною концепцією ефективного підходу є трифакторна модель. Відповідно до цього підходу, вигорання є відповіддю на тривалий міжособистісний професійний стрес і складається з трьох компонентів: емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистих досягнень. Емоційне виснаження проявляється у вигляді почуття емоційного перенапруження і спустошеності, виснаження емоційних ресурсів. Цей стан проявляється у вигляді відчуття поганого настрою і млявості.

Деперсоналізація - це схильність до розвитку негативного, цинічного ставлення до інших людей. Контакт з іншими стає безособовим і формальним. Негативне ставлення, яке виникає, спочатку може бути прихованим і стриманим. З часом спалахи гніву, що призводять до конфліктних ситуацій, відбуваються все частіше.

Чотирифакторна модель. У цій моделі вигорання один із елементів (емоційне виснаження, деперсоналізація або зниження особистих досягнень) розділено на два окремі фактори. Наприклад, деперсоналізація асоціюється з роботою та одержувачами відповідно. Стадійно-процесний характер професійного вигорання найбільш чітко відображено в концепції М. Буриша.

На його думку, розвиток синдрому вигорання проходить 6 стадій: стадія попередження, зниження рівня власної участі, стадія емоційної реакції, стадія деструктивної поведінки, стадія психосоматичної реакції та стадія самореакції. Стадія розчарування. Як і у випадку з попередньою концепцією, основні чинники вигорання пов'язані з напругою між роботою та винагородою, отриманою від роботи.

На думку Е.П. Ільїної, важливу роль у розвитку емоційного вигорання відіграють три групи факторів: індивідуальні, рольові та організаційні.

До особистісних факторів емоційного вигорання відносяться: замкнутість, реактивність, авторитарність, низька самооцінка, низький ступінь емпатії, незадоволеність професією та зростанням професійних можливостей.

Причини рольового вигорання наступні: рольовий конфлікт, рольова неоднозначність і рольове перевантаження. Організаційна складова залежить від специфіки та умов роботи фахівця: кадрова політика; графік роботи (багатодинний режим роботи); характер управління (погана організація праці, великі професійні обов'язки); система винагороди (відсутність достатньої моральної та матеріальної винагороди за працю); соціально-психологічний клімат (конфлікти з колегами та начальством); складний соціальний клімат (що вимагає спілкування під час виконання професійних завдань).

Соціальний психолог С. Maslach у 1976 році сформулювала концепт «вигорання» як трьохсимптомний комплекс, що включає емоційне виснаження, цинізм (деперсоналізацію) і редукцію особистих досягнень у професійній сфері.

Автори виділяють два етапи розвитку дискусії щодо проблеми «емоційного вигорання».

Перший етап зазвичай називають описовим, на якому робиться спроба описати явище, визначити масштаб проблеми, відповісти на питання про вплив факторів вигорання на особистість у дослідженні. Це питання задавали письменники та вчені, які помітили подібний вплив на фізичну, інтелектуальну та мотиваційну сфери людей.

Друга фаза позначена емпіричними дослідженнями, які спочатку описують клінічні симптоми втоми, втрати мотивації та зниження працездатності у психіатрів, а потім визначають закономірності та стадії цього процесу.

Результативний підхід розглядає вигорання як стан, що включає в себе ряд елементів: від одного, двох до чотирьох компонентів вигорання. Найбільше теоретично й емпірично обґрунтовано трьохфакторна модель вигорання.

Згідно з обраною моделлю, ми розуміємо емоційне вигорання як набір негативних психологічних переживань і дезадаптивних форм поведінки, які є

результатом тривалого перебування в емоційно стресових і когнітивно складних ситуаціях. Український психолог О. Матвієнко також виявив у своїх дослідженнях певні фактори, що впливають на емоційне вигорання працівників різних професій.

Особистісний фактор. Дослідження показують, що такі змінні, як вік, сімейний стан і стаж роботи, не впливають на емоційне вигорання. Однак жінки частіше відчують емоційне виснаження, ніж чоловіки, і існує зв'язок між їх відсутністю мотивації (задоволення оплатою праці) і розвитком синдрому, а також між важливістю роботи як мотивації до діяльності, задоволенням кар'єрою. прогресування. Ті, хто відчуває брак автономії, частіше відчують «вигорання» [15, с.135].

Рольові фактори. Встановлено зв'язок між рольовим конфліктом, рольовою невизначеністю та емоційним вигоранням. Робота з розпорошеними обов'язками обмежує розвиток синдрому емоційного вигорання, і цей фактор різко зростає через нечіткий або нерівномірний розподіл відповідальності за свою професійну поведінку, навіть при дуже низькому навантаженні [12,с.147].

Організаційні фактори. Розвиток синдрому емоційного вигорання пов'язаний з інтенсивною психоемоційною діяльністю: інтенсивним спілкуванням, підкріпленням його емоціями, інтенсивним сприйняттям, обробкою та інтерпретацією отриманої інформації та прийняттям рішень. Іншим фактором розвитку емоційного вигорання є нестійка організація діяльності та несприятливий психологічний клімат [7, с.89].

Також негативно позначається на прояв емоційного вигорання стрес. Тому що останнім часом нестійка моральна та соціальна ситуація може бути основою появи різних стресів.

Соціально-педагогічний характер вигорання чітко представлений у концепції Н. Мальцевої, яка виділяє в розвитку вигорання шість фаз: 1) надмірна включеність суб'єкта в професійну діяльність; 2) зниження рівня

власної участі;3) втрата інтересу до роботи);4) деструктивна поведінка; 5) психосоматичні реакції; 6) розчарування [23, с.79].

Як видно, професійне вигорання є результатом професійної діяльності, яка негативно впливає на поведінку та мислення, порушує психологічну структуру, звужує інтереси та потреби до суто професійних сфер. Це домінування особистісних якостей певної професійної групи, оцінка об'єктивної дійсності крізь призму професійних інтересів. Вигорання – це особистісний процес, причинами якого є низка суб'єктивних і об'єктивних факторів, які залежать від особистісних якостей людини, системи особистого розвитку кар'єри та соціальних взаємодій.

1.2.Професія журналіста та її психоемоційна складова

Професія журналіста, хоч і цікава та важлива, є високостресовою та надто часто пов'язаною із складними емоційно навантаженими ситуаціями. Психо-емоційна складова цієї професії об'єднує різноманітні фактори, які можуть впливати на психічне здоров'я, емоційний стан та загальний благополуччя журналістів.

Емоційне вигорання - журналісти, розкриваючи та описуючи трагічні події та несправедливості, стикаються із загостреним стресом, що може призвести до емоційного вигорання. Постійний контакт із негативними новинами може виснажити енергію та вплинути на психічний стан журналістів, призводячи до втоми та втрати інтересу до своєї професії. Тиск громадськості - журналісти виступають у ролі посередників між інформацією та громадськістю. Однак, їхні рішення та стиль подання інформації часто піддаються громадській критиці. Негативна реакція громадськості, критика та неприязнь можуть поглибити емоційний стрес та вплинути на психічний стан журналістів.

Терміновість та нестабільність - робота в умовах швидко змінюючогося інформаційного ландшафту ставить перед журналістами вимогу терміновості

та стійкості. Постійний тиск з боку термінів та нестабільність інформації може викликати стрес та впливати на емоційний стан.

Етичні дилеми - журналісти часто знаходяться перед важливими етичними виборами, наприклад, між правом на конфіденційність та обов'язком розголошення важливої інформації. Такі ситуації можуть викликати внутрішні суперечності та сумніви, впливаючи на психічне становище. Для забезпечення психологічного здоров'я та емоційного благополуччя журналістів важливо розвивати стратегії управління стресом, сприяти професійній підтримці та надавати можливості для вивчення методів подолання емоційного вигорання. Здорове психічне становище журналістів є необхідною умовою для високоякісного та етичного виконання їхньої важливої ролі у суспільстві.

Цікавим прикладом тиску громадськості на журналістів можна проілюструвати подіями, пов'язаними із розслідуванням чутливих та суперечливих тем, що стають предметом широкого громадського інтересу. Розглянемо ситуацію, коли журналісти проводять розслідування, пов'язане з діяльністю владних структур. Припустимо, що журналістська команда розкриває факти корупції серед високопосадовців уряду. Ця інформація стає об'єктом гострої уваги громадськості, оскільки стосується важливих суспільних питань та порушує принципи чесності та відкритості в управлінні.

Тиск громадськості може виявитися у таких аспектах: Масове обговорення в соціальних мережах - інформація про корупційні практики може розгорнутися в соціальних мережах, де громадськість активно обговорює та висловлює свої погляди. Коментарі, репости та обговорення можуть створити значний тиск на журналістів, які відчують відповідальність за правильність та об'єктивність інформації. Вимоги до швидкого реагування - громадськість може очікувати швидкого реагування та надання додаткових доказів чи пояснень від журналістської команди. На журналістів може покластися тиск швидко та ефективно реагувати на запитання та коментарі.

Критика та вимоги до відповідальності - у разі, якщо розслідування викликає значний гнів або обурення громадськості, журналісти можуть стати об'єктом критики та вимог до відповідальності за надану інформацію. Це може включати вимоги до проведення додаткових розслідувань або навіть до виправлення можливих неточностей. Такий тиск громадськості може суттєво вплинути на психо-емоційний стан журналістів, вимагаючи від них високої ступені витримки, професійності та готовності взяти на себе відповідальність за надану інформацію.

Критика в професії журналіста та її психо-емоційні наслідки - критика стала невід'ємною частиною роботи журналістів і впливає на їхню психо-емоційну стійкість.

Розглянемо детальніше, як критика впливає на журналістів та як вони впорядковують цей аспект своєї професійної діяльності: Публічна критика - публічна критика може виникати через невдоволення читачів, глядачів або слухачів щодо представленої інформації. Коментарі на платформах соціальних мереж, листи в редакції та відгуки аудиторії можуть бути як позитивними, так і негативними. Настання публічної критики може порушити психологічний стан журналіста та його самооцінку. Критика соціальних мереж - з популяризацією соціальних мереж критика стала більш доступною та масовою. Зловмисні коментарі, спростування фактів та агресивна критика можуть викликати стрес та відчуття безпомічності.

Необ'єктивна оцінка роботи - журналісти часто оцінюють свою роботу особисто, враховуючи власні переконання та цінності. Коли їхня робота потрапляє під критику, вони можуть сприймати це як особисту атаку, що впливає на їхню емоційну стійкість.

Стрес від перспективи втрати репутації - журналісти завжди стикаються з ризиком втрати репутації, особливо коли їхня робота стає об'єктом контрверсій чи суперечок. Перспектива втрати довіри глядачів або читачів може призвести до стресу та тривоги.

Внутрішній конфлікт - критика може викликати внутрішній конфлікт у журналіста, особливо якщо вона стосується етичних питань або його власних переконань. Порушення етичних норм або суперечлива реакція аудиторії може викликати сумніви та психологічний дискомфорт. Для забезпечення психо-емоційного благополуччя журналістів важливо вдосконалювати навички управління стресом.

«За даними ЮНЕСКО, журналістика вже давно вважається однією з найнедовготриваліших професій. Це справді одна з найнебезпечніших професій, головним чином з психологічної точки зору, тому що масова комунікація була, є і буде. серед найбільш стресогенних сфер людської діяльності» [3].

Професійна діяльність спеціалістів ЗМІ має декілька характеристик. По-перше, це визначається його соціально-суспільною значущістю та характеристиками. По-друге, це визначається типом події (радіо, газета, телебачення тощо). Варто зазначити, що журналістика як професійна діяльність і засіб не лише включена у взаємозв'язок людської свідомості та поведінки (зв'язок між суспільною свідомістю та соціальною поведінкою – саморегуляція суспільства як системи), але також у зв'язку між людською свідомістю та поведінкою у відносинах між урядами. Інститути та люди (регулюючі відносини суспільства як системи). Проте журналістика, виконуючи свою функцію засобу, відіграє далеко не рівну роль у цих відносинах – і в цих різних регулятивних структурах. Вона включена в управлінські відносини, займаючи позицію в суспільстві між різними формами влади і людьми [1;2].

Новини повідомляють про рішення влади, сприяють поширенню та роз'ясненню рішень влади, розуміють реакцію суспільства на рішення влади, доносять вимоги людей до влади, тобто є однією з ланок механізму управління суспільними процесами.

Вона безпосередньо включена у взаємозв'язок суспільної свідомості і суспільного буття, виступає як автономна і незалежна ланка в механізмі суспільної саморегуляції. Функція журналістики:

- надати членам суспільства практичні знання про реальність та всі її значні зміни, чи то на очевидному рівні (події), чи на неочевидному рівні, через зусилля ідей (проблем) для розуміння, будь то інституціями влади чи ні;

- надати громадянам арену для вільного обміну думками та створити можливості для самовизначення громадської думки, яка часто має цілі, що суперечать бажанням владної структури;

- збагатити її матеріалами, які містять знання, норми та цінності, якими аудиторія ще не засвоїла, Орієнтація потоку масової інформації в суспільство, забезпечення можливості її конкуренції, таким чином заохочуючи моральне та духовне дослідження, тим самим сприяючи розвитку масової комунікації та збереженню необхідний рівень суспільної свідомості та його послідовність [2];

Ця подвійна мета стає об'єктивною основою для виникнення двох суперечливих тенденцій у професійній діяльності журналістів: тенденції пов'язаності новин із владою та тенденції незалежності від влади. Природно, що в ході діяльності журналістики між цими тенденціями неминуче виникатимуть антагонізми і боротьба. Воно стало рушійним протиріччям у розвитку журналістики, має багато проявів і визначає періодичні зміни статусу журналістики. Відповідно до етапу, на якому розгортаються конфлікти, новини представляють різні образи на різних історичних етапах. В офіційних проявах вона виглядає як придаток влади зі зв'язаними руками (прикладом є її становище в тоталітарних державах), в даному випадку її другий, неофіційний, підпільний. У суспільстві неминуче формується прошарок, який претендує на нечесне посередництво в зв'язок між свідомістю і поведінкою людини.

Потім раптом це перетворюється на жорстку, безкомпромісну опозицію владній структурі, яка задихається без медійної підтримки, а народ страждає від неузгодженості практичних дій і хаосу в суспільному житті.

Іноді вона заграє з народом і наслідує думку не найбільш прогресивних представників, що призводить до чергового витка застою в суспільній свідомості. Бувають і періоди, коли тенденції співіснують гармонійно. Як правило, вони збігаються з періодами налагодження суспільних відносин і оптимізації умов життя людей.

Об'єктивні сторони професійних обов'язків визначаються численними обов'язками, неминучими в журналістській діяльності. Його суб'єктивний аспект пов'язаний з усвідомленням цих спільних зобов'язань, наявної внутрішньо професійної спеціалізації та особистісних характеристик журналіста. Вона проявляється у формі відповідального самовизначення окремих журналістських колективів та індивідів.

Саме це самовизначення зобов'язань породжує віру в необхідність бути певним чином особисто залученим до виконання соціально прийнятих зобов'язань, тим самим створюючи внутрішню мотивацію діяти у формі стабільної професії. Якщо говорити про вид або сферу професійної діяльності фахівця ЗМІ, то вона також має свої відмінні риси. Наприклад, друковані видання мають чітко сформульовану специфіку як невід'ємної частини системи мас-медіа. Це зумовлено тим, що основними робочими матеріалами преси є слова та зображення, залишені на папері чи інших «твердих» носіях. Газети, журнали, щорічники та книги можуть зберігатися багато років без видимих пошкоджень. Споживачі можуть робити запити в будь-який час. Легко аналізувати їх усі, порівнювати, перечитувати кілька разів і повертатися до тих самих великих ідей. Друковані ЗМІ відстають від радіо і телебачення в ефективності, але перевершують їх в аналітиці. Журнали висувають високі вимоги до точності стилю та формулювання.

Телевізійні журналісти працюють з матеріалами, включаючи усні та письмові слова, зображення, шум і музику. Все це визначає специфіку телевізійного жанру. Телебачення дозволяє глядачам спостерігати за подіями своїми очима, доповнювати зображення звуками (музикою, шумом, оповіданням тощо), читати тексти (виключно на екрані чи у вигляді

документів), чути живі голоси героїв і реальні акустичний супровід подій. Це передбачає наявність у репортера здібностей режисера та фотографа, а також навичок і вміння користуватися технікою. Особливі вимоги пред'являються до телеведучих, які виконують складний комплекс функцій.

Ще один вид – діяльність радіожурналістів. Специфіка журналістської роботи тут пов'язана з тим, що робочий матеріал мовлення відрізняється від журналістського. Крім вимовлених слів необхідний шум, музика та інші звукові ефекти, що пов'язано з неможливістю відобразити певні об'єкти.

Нині в передачах, особливо в розважальних програмах і вікторинах, часто використовують звукові ефекти (оплески тощо). Якщо в газетах є ілюстрації, то на радіо лише звук передає думку про ту чи іншу подію, предмет чи людину. І ще: навіть старі випуски газет чи журналів легко читаються читачами, а радіопрограми після виходу в ефір припиняють своє існування. Особливість радіо полягає насамперед у великій і різноманітній аудиторії, а також у тому, що радіо сприймається лише вухами. Специфіка аудіопродукції також визначає деталі використаного жанру.

Короткі повідомлення зазвичай групуються за темами і читаються диктором; в інтерв'ю часто беруть участь репортери, диктори та співрозмовники; Трансляція репортажів настільки ж переконлива, як і фізична присутність репортера на місці події.

Трансляція репортажів часто транслюється в прямому ефірі і тому характеризується живим мовленням без попередньо написаного тексту [1].

Перераховані вище особливості професійної діяльності, у будь-якому випадку, роблять професію спеціаліста з масових комунікацій дуже стресовою. До факторів стресу можна віднести:

- Емоційне напруження в спілкуванні з оточуючими;
- Відповідальність перед суспільством;
- Ненормований графік роботи;
- Вимагає обробки і запам'ятовування великих обсягів інформації;
- Обмеженість часу виконання професійних обов'язків;

- Надмірна вага у роботі;
- Галузева конкуренція [3].

Вищенаведені питання зумовлюють актуальність розробки спеціальної програми запобігання та подолання наслідків професійного вигорання серед медіафахівців.

Отже, професійна діяльність фахівця ЗМІ є системним об'єктом, що складається з взаємопов'язаних елементів різного порядку, об'єднаних у множинні структури та володіючи сукупністю, суть якої може бути розкрита лише через взаємодію цих елементів. ЗМІ – це «четверта сила», галузь науки і бізнесу, громадсько-політична діяльність, журнальна система. Професійний стрес, пов'язаний із специфікою професійної діяльності, відіграє важливу роль у вигоранні медіафахівців. Фактори, що викликають професійний (професійний) стрес, можна в загальному розділити на об'єктивні (які в меншій мірі покладаються на особистість працівника) і суб'єктивні (розвиток яких більше залежить від самої людини). З метою попередження та подолання наслідків професійного вигорання у фахівців масової комунікації розроблено спеціальну програму. Вона спрямована на попередження професійного вигорання та зменшення наявного негативного впливу професійної діяльності на особистість медіаекспертів. Наша навчальна програма включає тренінги та вправи, спрямовані на розвиток навичок вирішення конфліктів, релаксації та подолання стресу.

1.3. Психологічні особливості емоційного вигорання у журналістів

Синдром емоційного «вигорання» є однією з форм психологічного захисту журналістів від надмірного стресу і передбачає повне або часткове виключення емоцій у відповідь на вибіркові впливи, що завдають шкоди психіці. Емоційне вигорання — це термін, який використовують дослідники в професійній сфері людського життя для позначення ситуації, в якій працівники комунікаційних і допоміжних індустрій «згорають» після

сумлінного виконання своїх обов'язків протягом кількох місяців або років до того, як їхні особисті обов'язки перевищать межі зовнішнього контролю. Виявляють ознаки нервозності, нервозності, апатії тощо [35, с.7].

У разі емоційного вигорання стрес поділяють на три стадії [21, с.230]:

1. Нервово (тривожне) напруження внаслідок тривалої психоемоційної атмосфери, нестабільності, погіршення навколишнього середовища, збільшення відповідальності та ускладнення взаємодії з оточенням.

2. Опір (резистенція). Виходить, що людина певною мірою намагається відгородитися від неприємних вражень і зовнішнього впливу.

3. Виснаження - втрата всіх психічних ресурсів, депресія, яка виникає через неефективність виявленого опору [30].

Емоційне вигорання може проявлятися різними способами. Її характерні ознаки (симптоми) можна умовно поділити на три групи: психофізична група, психосоціальна група та поведінкова група.

Психофізичні симптоми [42, с.53]:

- Стійка втома не тільки ввечері, але і вранці і відразу після сну;
- Почуття емоційного та фізичного виснаження;
- Знижена здатність сприймати і реагувати на зміни в зовнішньому середовищі (відсутність цікавості і реакцій страху);
- Загальна слабкість (слабкість, зниження активності та енергії);
- Часті безпричинні головні болі та стійкі шлунково-кишкові розлади;
- Раптова втрата або збільшення ваги;
- Повне або часткове безсоння (швидке засинання та недосипання)
- Ранній ранок починати о 4 годині, і навпаки, не вдається заснути раніше 2-3 години. «важко» прокидатися вночі та вранці, тому що потрібно вставати і йти на роботу);
- Стійка депресія, сонливість і бажання спати протягом дня;
- Задишка при фізичному або емоційному навантаженні;
- Виражене зниження чутливості зовнішнього і внутрішнього чуття: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішньої чутливості.

Психосоціальні симптоми [42, с.57]:

- Апатія, нудьга, пасивність і депресія (почуття пригніченості, почуття депресії);
- Підвищена дратівливість через дріб'язкові події - часті нервові «зриви» (безпричинні спалахи гніву або відмова від спілкування, «відстороненість»);
- Безперервне переживання негативних емоцій (почуття провини, невпевненості, образи, сумніву, сорому) без будь-якої причини в зовнішньому середовищі;
- Несвідоме почуття тривоги і підвищена тривожність (відчуття, що «щось не так»).

Поведінкові симптоми [42, с.57]:

- Відчуття, що роботу стає все важче і важче виконувати;
- Працівник помітно змінює свій робочий графік (приходить рано і йде пізно, або навпаки, пізно приходить і йде рано);
- Незалежно від об'єктивних потреб працівники часто беруть роботу додому, але не виконують її вдома;
- Керівник відмовляється приймати рішення і наводить різні причини для пояснення собі та іншим;
- Відчуття, що все марно, безнадійно, менший ентузіазм у роботі, байдужість до результатів;
- Тримайте дистанцію від учнів, колег, батьків і все більше критикуйте;
- Алкоголізм, різке збільшення щоденного куріння сигарет, зловживання наркотиками.

Оскільки виникнення синдрому емоційного вигорання відбувається під впливом стресу, необхідно вирішувати проблему профілактики стресового розладу в реальній роботі шкільного психолога та давати педагогам зрозуміти методи профілактики, стратегії та методи лікування стресового розладу. Саморегуляція, самодопомога [4, с.78]. Необхідно проводити консультативну, профілактичну і, при необхідності, корекційну роботу з управління емоціями, надаючи можливість самостійного набуття навичок роботи з емоційними

станами [21, с.235]. Для запобігання синдрому вигорання важливими є самоконтроль, здатність справлятися з власними негативними емоціями, здатність вільно та природно виражати почуття та емоції.

На думку Н.Є. Щуркової основна риса професії журналістів- це інтерес до життя інших людей. Саме цей феномен дає змогу повноцінно працювати з людьми різного віку та статусу[42, с.58].

Інтерес до людини допомагає знайти професійну та емоційну рівновагу, підтримати рівень професійних навичок, компетентності та, як наслідок, оцінювати проблему і можливі варіанти її розв'язання.

Третьою характеристикою є інтерес до культури, тобто до всього, що є продуктами діяльності людини: до науки, до винаходів, до літератури, до музики, до живопису, до економіки тощо. Інтерес до культури має на увазі не тільки власне прагнення до пізнання різних фактів та інформації, а й формування у своїх учнів такої самої тяги до знань про людину, про її культуру і світ загалом [15, с.183]. Такий науковий діяч як Л.Д. Столяренко висував такі базові якості, необхідні для продуктивної діяльності журналіста [24, с.58]:

- комунікативні якості, а також потреба в самій комунікації;
- емпатія;
- творче, гнучке, лабільне мислення, яке дає змогу досить швидко перемикатися в різних ситуаціях, знаходити індивідуальний підхід до різних людей;
- уміння керувати своїми психічними процесами та станами;
- здатність до спонтанності та імпровізації;
- прогнозування;
- високий рівень вербальних навичок: правильна і виразне мовлення, багатий словниковий запас;
- здатність до педагогічного переживання, що виявляється в життєвих, природних переживаннях, що впливають на формування адекватної емоційної оцінки.

Перелічені вище якості важливі для повноцінної реалізації діяльності, бо вони дають змогу берегти психічне, фізичне здоров'я діяльності, тому що вони дають змогу берегти психічне, фізичне здоров'я особистості [32, с.57].

Запобігання синдрому вигорання починається з аналізу того, що вже сталося. Він передбачає оцінку ситуації (виявлення факторів стресу, аналіз власної стрес-реактивності чи толерантності тощо) та зменшення впливу стресора. Це передбачає використання ряду спеціальних методів боротьби зі стресом.

Ці технології включають:

- Усвідомлення стресу. Для цього слід навчитися розпізнавати деякі попереджувальні ознаки стресу;
- Більш глибока оцінка ситуації, тобто виявлення основних факторів стресу у своїй професійній ситуації та спроба їх «усунути»;
- Ведення «щоденник стресових подій», щоб щодня збирати інформацію про 7 компонентів (стрес дня, реакція на кожен стресор, що стався, способи адаптації до стресора, кращі способи адаптації, методи релаксації, які використовувалися того дня), ефективність цих технік релаксації, як ви себе відчуваєте цього дня);
- Проаналізувати, чи відбуваються глобальні кар'єрні (життєві) зміни в конкретних ситуаціях (наприклад, реорганізація робочого місця, зміна місця проживання тощо);
- Визначити основні стресові фактори, що призводять до емоційного вигорання, і підписати з собою договір про використання певного методу подолання стресу протягом певного періоду часу та визначити для себе певну систему винагороди чи покарання;
- Визначити основні мотиви професійної діяльності людини. Для цього необхідно скласти перелік усіх причин (реальних і абстрактних), які спонукають працівників виконувати цю роботу;
- Прийняття рішення про те, чи продовжувати роботу в якості працівника за допоміжною професією;

- Тимчасово зменшити навантаження та оволодіти навичками тайм-менеджменту;
- Використовувати спеціальні прийоми і засоби, щоб спробувати змінити імідж «трудоголіка»;
- Скласти список під назвою «Я дуже хочу це зробити»;
- Виявляти впевнену (впевнену) поведінку, адже впевненість - це здатність виражати себе та задовольняти свої потреби;
- Визначення свого розуміння успіху в житті (що для людини означає успіх?);
- Створити групу соціальної підтримки, організаційну групу процесу, групу інспекції та групу супервізії.

Соціальна підтримка — це відчуття того, що тебе визнають, цінують і люблять за те, ким ти є, а не за те, що ти можеш комусь допомогти. Групи можуть формуватися за такими підходами: групові бесіди, рольові ігри, обговорення конкретних випадків, ділові ігри, уміння та навички, вирішення проблем.

Розвивати вміння журналістів використовувати конструктивні методи психологічного захисту, зокрема:

1. Когнітивна структура експертів і здатність розуміти ситуації: володіння алгоритмами та усвідомлення когнітивних механізмів допомагають їм зрозуміти власні психологічні захисти;
2. Рефлексивна оцінка психологічних захистів журналістів у стані емоційного вигорання навчає розуміти власні психологічні захисти та обирає захисти, які зменшують наслідки емоційного вигорання.

Розвивати комунікативні навички журналістів для подолання внутрішньоособистісних та міжособистісних конфліктів, зокрема:

- 1) оволодіння конструктивними техніками спілкування; самодіагностика фахівцями стилів поведінки у конфліктних ситуаціях;
- 2) знаходження адекватних шляхів рішення конфліктів;

3) вміння використовувати техніки ефективної комунікації; вміння проводити моніторинг емоцій у взаємодії;

4) вміння поетапно приходити до вирішення конфліктних ситуацій; оволодіння конструктивними техніками взаємодії з колегами.

Для здійснення профілактики синдрому емоційного вигорання у журналістів, необхідне створення соціально-психологічних умов [3]. Під ними ми розуміємо комплекс дій, що охоплює широкий діапазон можливостей особистості: від внутрішніх особистісних ресурсів до формування навичок і вмінь, які сприяють виходу зі стану емоційного вигорання та забезпечують копінг-стратегії.

Виокремимо групу соціально-психологічних умов, що впливають на процес психологічної підтримки журналістів для подолання емоційного вигорання [2]:

– Когнітивні структури та здатність розуміти ситуації, володіти алгоритмами свідомості, реалізовувати когнітивні механізми та допомагати їм розуміти власні психологічні захисти;

– Рефлексивна оцінка механізмів психологічного захисту, що використовуються експертами в стані емоційного вигорання, експерти оволодівають алгоритмами розпізнавання власних психологічних захистів і підбирають алгоритми, що забезпечують зниження емоційного вигорання.

– Розвивати комунікативні навички та гнучкість журналістів для подолання внутрішньоособистісних та міжособистісних конфліктів, зокрема: оволодіння конструктивними техніками спілкування з клієнтами; самодіагностика соціальними працівниками стилю поведінки в конфліктних ситуаціях;

– Знайти відповідні способи вирішення конфліктів;

– Вміння використовувати ефективні комунікативні техніки; вміння контролювати емоції під час взаємодії;

– Вміння поетапно вирішувати конфліктні ситуації; опанувати конструктивні прийоми взаємодії з колегами;

- Формування стратегій подолання журналістів на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях, зокрема:
 - Раціональне розуміння ситуації та особистісні здібності, оволодіння соціально прийнятними формами емоційного вираження, контроль динаміки переживань, усунення негативних емоцій;
 - Проактивність та адаптивність для подолання психологічних труднощів;
 - Підвищення рівня відкритості та саморозкриття, подолання високого рівня тривожності;
 - Виявляти емоційну гнучкість у експертній поведінці.

Перелічені соціально-психологічні умови формуватимуть продуктивні копінг-стратегії у журналістів із синдромом вигорання. У рамках нашого дослідження було розроблено модель, спрямовану на розвиток емоційної стійкості та соціально-психологічної компетентності у журналістів. Її основною особливістю можна назвати включення різних технік, методик і вправ, з урахуванням індивідуальних особливостей учасників, а також їхніх інтересів і потреб.

Основоположними методами є позитив-технології, спрямовані на розвиток позитивного мислення соціальних працівників. В основі позитив-технологій лежить метод НЛП - нейролінгвістичне програмування, який дає змогу навчитися правильно сприймати себе та оточуючих. Також актуальним є використання медитативних технік і методу арт-терапії. Вони застосовуються для розвитку особистості, заспокоєння і зняття стресової напруги. Арт-терапія і медитація звертаються до внутрішніх самоцілювальних ресурсів людини. Ці техніки використовуються в навчанні фізичної та чуттєвої релаксації, і в результаті зводяться до закріплення навичок саморегуляції та самонавіювання.

Проективні методи, які також застосовувалися в тренінгу, дають змогу сфокусувати увагу на несвідомих почуттях і проблемах фахівців, і в результаті дозволяють виявити діапазон проблем і вивести на групове обговорення.

Найсуттєвішою особливістю проєктивного методу є використання невизначених стимулів, які суб'єкт повинен сам доповнювати, інтерпретувати та розвивати.

Ряд авторів розповідають, що рекомендують застосування в практику діяльності соціально-педагогічних закладів аутотренінги, медитації та інших активних методів саморегуляції та самодопомоги.

Самодопомога - це сукупність соціально-психологічних і соціально-психологічних засобів, які застосовуються окремими особами або окремими соціальними групами з метою збереження гідних умов життя, оптимізації та організації спільної побуту та власної соціальної діяльності.

Отже, наше дослідження особливостей емоційного вигорання серед журналістів підтверджує гіпотезу про те, що створення соціально-психологічних умов є найефективнішим засобом профілактики синдромів вигорання. Ці умови можуть бути організовані у формі тренінгів, навчальних семінарів та лекцій, спрямованих на відпрацювання навичок саморегуляції держави та комунікативних навичок журналістів.

Висновок до розділу 1

Як видно, професійне вигорання є результатом професійної діяльності, яка негативно впливає на поведінку та мислення, порушує психологічну структуру, звужує інтереси та потреби до суто професійних сфер. Це домінування особистісних якостей певної професійної групи, оцінка об'єктивної дійсності крізь призму професійних інтересів. Вигорання – це особистісний процес, причинами якого є низка суб'єктивних і об'єктивних факторів, які залежать від особистісних якостей людини, системи особистого розвитку кар'єри та соціальних взаємодій.

Отже, журналістика - одна з найстресовіших та психологічно незахищених професій. За статистикою ЮНЕСКО, кореспонденти належать до працівників з короткою тривалістю життя, оскільки працюють у зонах

підвищеної небезпеки, наражаючи себе на добровільний ризик і долаючи інстинкт самозбереження. Частий та систематичний вплив загроз безпеці, фізичному чи словесному насильству викликають психологічну травму.

Психосоціальні ризики криються й у процесі роботи. Журналісти нерідко висвітлюють ту саму тему більше одного разу. При цьому кожен журналістський матеріал вимагає «вічного робочого стану», тому що регулярне вивчення нових фактів призводить до збільшення вигорання.

Такий ритм сприяє професійному вигоранню журналіста. Найчастіше журналісти не вживають заходів для усунення чи мінімізації проблеми: не модифікують робоче навантаження співробітників та не підтримують прийнятні психосоціальні умови робочого середовища в редакції. Таким чином, збереження психічного здоров'я та високої працездатності у працівників засобів масової інформації (ЗМІ) є актуальним та потребує рішення.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ЖУРНАЛІСТІВ

2.1 Обґрунтування та вибір методик

Мета роботи. Емпірично дослідити особливості проявів емоційного вигорання у журналістів.

Завдання:

1. Застосувати ряд підходів до вивчення особливостей емоційного вигорання людини.
2. Сформувати емпіричні вибірки відповідно до вимог психологічного дослідження;
3. Визначити особливості емоційного вигорання журналістів;
4. Визначити практичне значення результатів проведеного дослідження.

Методи дослідження. Для досягнення поставлених цілей і виконання завдань буде використано комплекс методів: теоретичного аналізу, синтезу, узагальнення та систематизації для розкриття сутності досліджуваної проблеми та уточнення основних понять досліджуваної проблеми та; розслідування. Також були використані такі психодіагностичні методики: методика вивчення властивостей темпераменту А. Айзенка; тест "Емоційне вигоряння" В.В. Бойко; опитувальник психічного вигоряння (В. Е. Орел, І. Г. Сенін).

Етапи та організаційні форми дослідження.

Перший етап: організаційна підготовка. Досліджено проблему, визначено її актуальність, спрямованість емпіричного дослідження, теоретико-методологічну основу та організаційну форму.

Другий етап: процес формування предметної групи, проведення емпіричного дослідження та визнання результатів.

Третій етап: кількісний та якісний аналіз емпіричних даних.

Четвертий етап. Розглянути практичне значення отриманих результатів. Узагальнення результатів дослідження; формулювання вимог до захисту бакалаврської роботи.

Достовірність отриманих результатів і обґрунтованість зроблених висновків-забезпечувалися сформованою теоретико-методологічною основою, використанням відповідних методів і методичного інструментарію, адекватних його предмету, меті та завданням, репрезентативністю вибірки, змістовністю аналізу встановлених особливостей, залежностей, детермінацій.

База дослідження. Дослідження проводилося на **журналістах**.

Професійна діяльність представників вибірки оцінюється як особливо напружена в плані комунікативної взаємодії і насичена в плані нервозності.

Кількість – 40 осіб. Віковий діапазон вибірки 26 - 48 років.

У дослідженні були використані методи якісного і кількісного збору і аналізу інформації.

Методики дослідження (повністю дивися Додаток А):

- методика вивчення властивостей темпераменту А. Айзенка;
- методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойко;
- діагностика професійного «вигорання» К. Маслач, С. Джексон, адаптації Н.Е. Водоп'янової;

Опитувальник Айзенка – особистісний тест, що складається з 60 питань, на які потрібно відповісти «так» або «ні». Усі відповіді були згруповані за шкалами «Екстраверсія» та «Нейротизм». Існує окрема шкала, яка визначає ступінь брехливості при проведенні діагностики [1, с.45]. Якщо кількість балів за цією шкалою перевищує 6, результати дослідження є недостовірними.

Методика В.В. Бойко – особистісна анкета, призначена для виявлення симптомів емоційного вигорання у фахівців, чия професійна діяльність пов'язана з хронічним впливом стресових факторів. В основу підходу покладено запропоновані ним теоретичні концепції щодо стадій та характеристик синдрому емоційного вигорання. Згідно з нею, СЕВ має три основні фази: напруги, резистентності та виснаження, що характеризуються певним набором симптомів [4, с.5].

Анкета складалася з 84 тверджень, які вимагали згоди або незгоди як відповіді. Опрацювання за допомогою «Ключа» передбачає виявлення симптомів, що складають кожну з трьох стадій емоційного вигорання. Результати можна виразити як загальну вагу для кожного симптому вигорання, вибираючи найбільш «симптоматичний» етап і встановлюючи загальний рівень вигорання експерта [4, с.7].

Діагностика професійного «вигорання» К. Маслач, С. Джексон, адаптації Н.Е. Водоп'янової.

Інструкція: «Будь ласка, дайте відповідь, як часто ви відчуваєте почуття, зазначені в анкеті. Для цього позначте варіант відповіді для кожного пункту у вашому бланку відповідей: «Ніколи», «Рідко», «Іноді», «Часто», «Часто». », «Щодня».

Для підтвердження гіпотези нашого дослідження було проведено анкетне опитування: виникнення синдрому «емоційного вигорання» найімовірніше зустрічається у спеціалістів, які належать до професійної групи медичних працівників.

Опитувальник включав три шкали: «емоційне виснаження» (9 тверджень), «деперсоналізація» (5 тверджень), «зниження особистих досягнень» (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються наступним чином: «Ніколи» - 0 балів, «Рідко» - 1 бал, «Іноді» - 3 бали, «Часто» - 4 бали, «Часто» - 5 балів, «Щодня» - 6 балів.

Ключ до анкети.

«Емоційне виснаження» – на пункти 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 дайте відповідь «так» (максимум 54 бали).

«Деперсоналізація» - відповідь «Так» на пункти 5, 10, 11, 22 (максимальний бал - 30).

«Зниження особистих досягнень» - відповідь «Так» на пункти 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальний бал - 48).

Чим більша сума балів кожної шкали, тим більший ступінь «вигорання» проявляє випробуваний у різних аспектах. Про вираженість «вигорання» можна судити за сумою балів за всіма шкалами.

2.2 Результати аналізу дослідження

Кількісні результати дослідження особливостей темпераменту серед **журналістів** отримані після проведення опитувальника А. Айзенка, ми занесли до зведеної таблиці 2.1. У зв'язку з тим, що кожна людина має право на конфіденційність, тобто право на особисту таємницю, в психології прийнято кодувати імена випробовуваних при оформленні результатів дослідження. У нашому випадку ми **пронумерували** випробовуваних.

Таблиця 2.1.

Кількісні результати вираженості типів темпераменту у досліджуваних **журналістів** за методикою «Вивчення властивостей темпераменту» за А. Айзенком (у%)

Досліджувані журналісти	Темперамент
Досліджуваний 1	Флегматик
Досліджуваний 2.	Меланхолік
Досліджуваний 3.	Сангвінік
Досліджуваний 4.	Сангвінік
Досліджуваний 5.	Флегматик
Досліджуваний 5.	Холерик
Досліджуваний 6.	Меланхолік
Досліджуваний 7.	Сангвінік
Досліджуваний 8	Меланхолік

Досліджуваний 9	Флегматик
Досліджуваний 10	Холерик
Досліджуваний 11	Сангвінік
Досліджуваний 12	Флегматик
Досліджуваний 13	Меланхолік
Досліджуваний 14	Меланхолік
Досліджуваний 15	Сангвінік
Досліджуваний 16	Меланхолік
Досліджуваний 17	Флегматик
Досліджуваний 18	Холерик
Досліджуваний 19	Флегматик
Досліджуваний 20	Меланхолік
Досліджуваний 21	Флегматик
Досліджуваний 22	Холерик
Досліджуваний 23.	Сангвінік
Досліджуваний 24	Холерик
Досліджуваний 25	Меланхолік
Досліджуваний 26	Холерик
Досліджуваний 27	Флегматик
Досліджуваний 28	Флегматик
Досліджуваний 29	Меланхолік
Досліджуваний 30	Сангвінік
Досліджуваний 31	Сангвінік
Досліджуваний 32	Флегматик
Досліджуваний 33	Холерик
Досліджуваний 34.	Флегматик
Досліджуваний 35	Меланхолік
Досліджуваний 36	Сангвінік
Досліджуваний 37	Меланхолік
Досліджуваний 38	Холерик
Досліджуваний 39	Флегматик
Досліджуваний 40	Меланхолік

Таким чином ми бачимо, що серед журналістів переважає флегматичний тип темпераменту та меланхолійний – по 30% у кожній групі відповідно. Менше вираженими є показники холеричного й сангвінічного типів темпераменту по 20% відсотків в кожній групі.

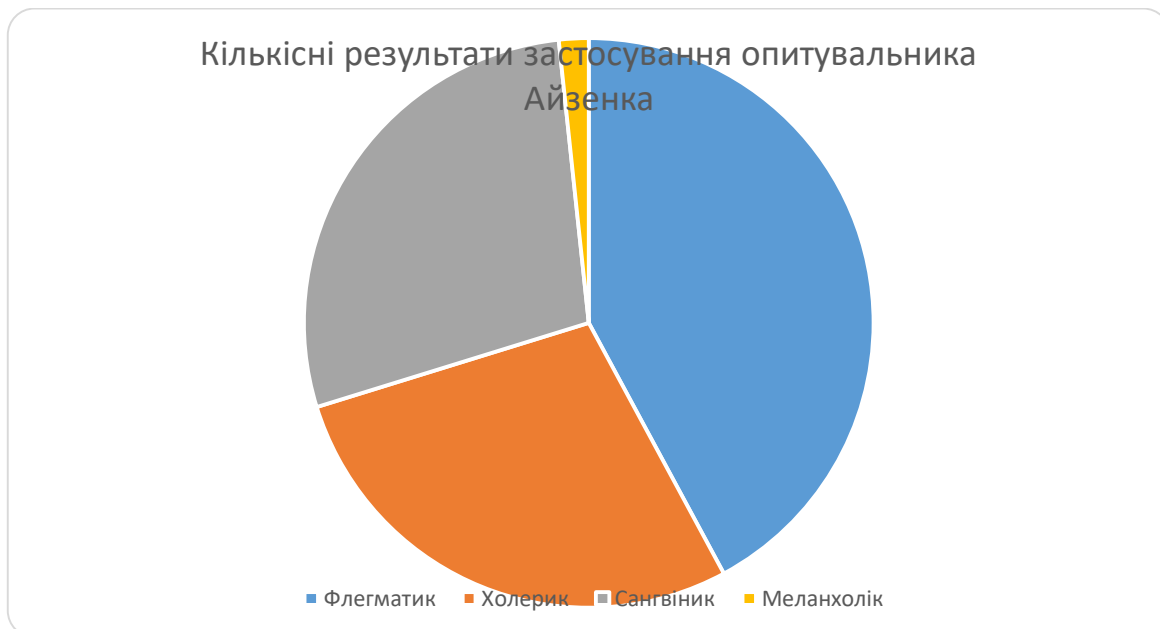


Рис. 2.1. Кількісні результати застосування опитувальника Айзенка серед журналістів

Далі була проведена методика Бойка В. В. «Діагностика рівня «емоційного вигорання»». Дослідження проводилося на всій емпіричній вибірці, але не одночасно. Можна відзначити загалом позитивне ставлення до обстеження, причому деякі респонденти виявляють особливий інтерес до процесу та результатів психологічної діагностики. Після обробки отримані дані були систематизовані в таблиці для більш чіткого розуміння проявів симптомів емоційного вигорання у випробовуваних (табл. 2.3).

Таблиця 2.3.

Кількісні показники домінуючого симптому емоційного вигорання серед журналістів за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойко (у %)

Симптом	Фаза	Формуюча	Сформована	Домінуюча
Переживання психотравмуючих подій	Фаза І.	11,9	9,5	4,7

Незадоволеність Собою		14,6	2,4	0
«Загнаність в клітку»		4,7	0	0
Тривога і депресія		26,3	2,4	2,5
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	Фаза II.	7,3	16,3	9,5
Емоційно-моральна дезорієнтація		14,3	7,3	9,5
Розширення сфери економії емоцій		21,4	0	4,7
Редукція професійних обов'язків		14,3	2,4	0
Емоційний дефіцит	Фаза III.	9,5	4,7	14,3
Емоційна відстороненість		19	7,1	4,7
Особистісна відстороненість (деперсоналізація)		23,4	7,3	0
Психосоматичні і психовегетативні порушення		9,5	0	0

Дані таблиці свідчать про те, що більшість респондентів мають симптоми емоційного вигорання у всіх фазах, але 16,6% мають симптоми недостатньо вибіркового емоційного реагування, що відповідає другій фазі РЕВ. Подібне зображення демонструє, що ці респонденти розробляють план збереження своїх емоційних реакцій, який також застосовний до всіх сфер життя. Людині може здатися, що він виявляє достатню поповненість у спілкуванні з оточуючими, «економить їм нерви», але зовні це виглядає як повне ігнорування інтересів і вимог партнера по спілкуванню. Серед симптомів стану реєстрації найбільш яскраво проявляються: тривога і депресія; найбільш очевидним є розширення сфери емоційної економії; особиста та емоційна відстороненість є найсильнішою. Вони посилюються на три стадії, описані в РЕВ. Крім того, симптоми «Тривога і депресія» вже говорять про наростаючу тяжкість стану, хоча і відносяться до першої стадії.

Найбільш яскраві симптоми стадій «опір» і «виснаження» свідчать про проникнення символів РЕВ у такі сфери діяльності, як сімейні та дружні стосунки, дозвілля тощо, що свідчить про тенденцію до деформації у сфері ціннісних смислів.

Враховуючи, що синдром емоційного вигорання є цілісним системним явищем, можна сказати, що поява симптомів у «стресовій» стадії вже свідчить про сформованість захисних реакцій **журналістів** на довготривалі стресові стани та прагнення до придушення емоцій. Симптоми психологічного розладу. Ми не виявили жодного значущого зв'язку між рівнем продуктивності РЕВ та тривалістю професійної діяльності.

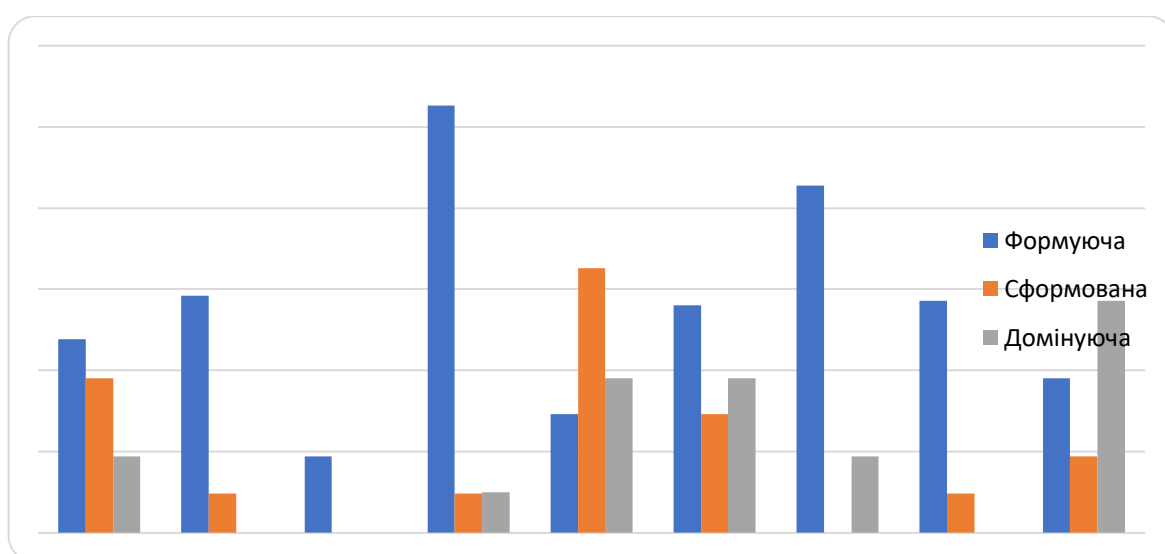


Рис. 2. 3. Результати визначення домінуючого симптому вигорання за методикою діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойко **серед журналістів**

За рівнем сформованості фаз емоційного вигорання результати можна представити в такий спосіб (табл. 2.4).

Таблиця 2.4.

Узагальнені кількісні показники рівнів вираженості фаз емоційного вигорання у журналістів за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» за В. В. Бойко (у %)

Фаза	Рівень вираженості
------	--------------------

	Не сформувалася	В стадії формування	Сформована
1.Фаза «напруги»	50	50	-
2. Фаза резистенції»	-	73,3	26,7
3.Фаза «виснаження»	14,3	50	35,7

В результаті проведеного нами дослідження особливостей синдрому емоційного вигорання у журналістів, можна зробити висновок про те, що практично у всіх обстежених відзначаються симптоми емоційного вигорання, сформовані та проявлені в тій чи іншій мірі вираженості.

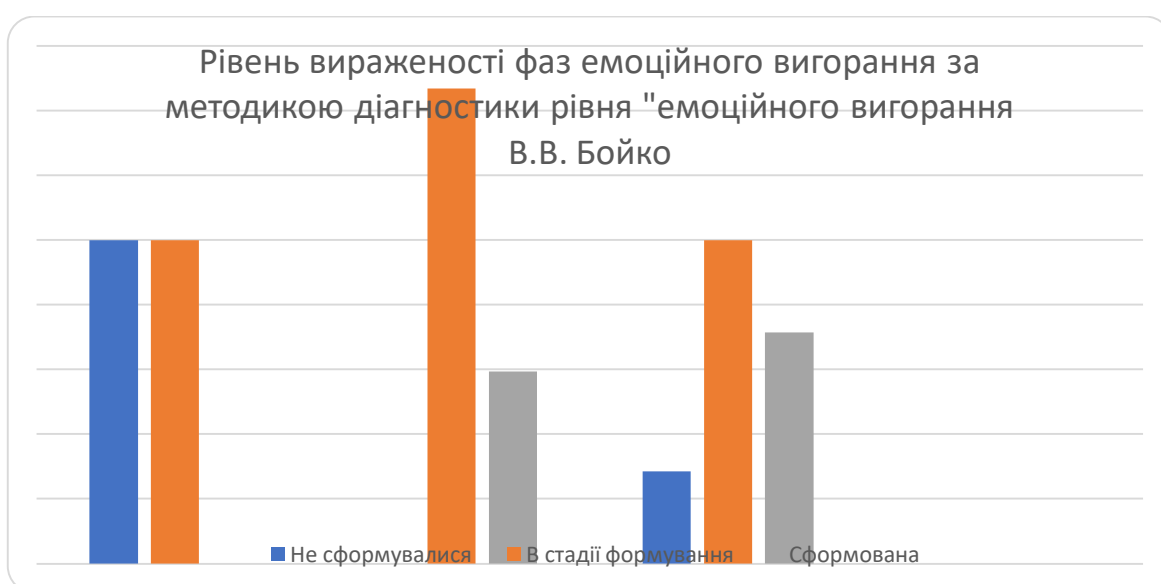


Рис. 2. 4. Рівень вираженості фаз емоційного вигорання серед журналістів за методикою діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойко

Під час дослідно-експериментальної роботи нами було проведено діагностика професійного «вигоряння» К. Маслач, С. Джексон, адаптації Н.Е. Водоп'янової.

В таблиці 2.5. представлені результати досліджень ступеня емоційного вигоряння журналістів.

Таблиця 2.5.

Результати досліджень ступеня емоційного вигоряння журналістів

Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистісних досягнень	Кількість балів

Досліджуваний 1	2	26	43
Досліджуваний 2.	0	39	45
Досліджуваний 3.	32	35	42
Досліджуваний 4.	1	38	48
Досліджуваний 5.	3	38	47
Досліджуваний 5.	3	33	51
Досліджуваний 6.	3	29	52
Досліджуваний 7.	7	17	39
Досліджуваний 8	0	40	49
Досліджуваний 9	12	45	23
Досліджуваний 10	2	25	44
Досліджуваний 11	2	37	45
Досліджуваний 12	32	35	43
Досліджуваний 13	2	37	48
Досліджуваний 14	3	38	47
Досліджуваний 15	3	27	43
Досліджуваний 16	2	37	45
Досліджуваний 17	32	37	43
Досліджуваний 18	2	37	48
Досліджуваний 19	5	37	48
Досліджуваний 20	3	32	52
Досліджуваний 21	2	32	53
Досліджуваний 22	7	19	39
Досліджуваний 23.	2	40	49
Досліджуваний 24	12	47	25
Досліджуваний 25	3	27	43
Досліджуваний 26	2	37	43
Досліджуваний 27	4	35	48
Досліджуваний 28	2	37	23
Досліджуваний 29	3	39	43
Досліджуваний 30	3	37	45
Досліджуваний 31	2	39	23
Досліджуваний 32	4	35	46
Досліджуваний 33	2	37	42

Досліджуваний 34.	5	36	46
Досліджуваний 35	7	19	37
Досліджуваний 36	12	45	23
Досліджуваний 37	3	36	44
Досліджуваний 38	3	28	35
Досліджуваний 39	4	37	43

– » – нижче 38 балів (максимальна сума – 48 балів).

На малюнку 2.5. представлені результати досліджень ступеня емоційного вигорання у журналістів:



Рис.2.5. Результати досліджень ступеня емоційного вигорання журналістів

«Емоційне виснаження» – 124 бали; - **ряд 1.**

«Деперсоналізація» – 22 бал; - **ряд 2.**

«Редукція особистих досягнень» – 269 бали. – **ряд 3.**

Таким чином, за результатами проведеного дослідження ми бачимо, що журналісти найбільш схильні до виникнення синдрому емоційного вигорання через специфіку професійної діяльності.

2.3 Рекомендації для профілактики синдрому емоційного вигорання у журналістів

З появою ознак емоційного вигорання слід звернутися до психолога або психотерапевта. Фахівець допоможе розібратися у причинах стану, визначить, на якій стадії вигорання знаходиться людина, дасть рекомендації та допоможе покращити стан. Стратегії допомоги при вигоранні включають різні види психотерапевтичної роботи.

Саморегуляція - це управління своїм психоемоційним станом шляхом впливу на себе за допомогою слів, уявних образів, тону м'язів і управління диханням. За допомогою даних технік досягається ефект заспокоєння, відновлення та активізації. До способів саморегуляції відносяться сміх та гумор, роздуми про гарне, релаксаційні вправи, розгляд приємних пейзажів, фотографій, картин, прогулянки на свіжому повітрі, читання віршів, прослуховування музики тощо.

Контроль дихання є ефективним засобом впливу на м'язовий тонус і емоційні центри головного мозку. Повільне глибоке дихання (задіяні м'язи живота) знижує збудливість нервових центрів і сприяє розслабленню м'язів. Навпаки, часте (грудне) дихання забезпечує високий рівень фізичної активності і таким чином підтримує нервово-психічну напругу.

Під впливом психічної напруги може виникнути напруга і защемлення м'язів. Уміння розслаблятися дозволяє зняти напругу і психічне напруження, швидко відновити фізичні сили. В цьому допоможуть техніки медитації та розслаблення.

Необхідно пам'ятати, що заперечення почуттів, які він відчуває, і небажання звертатися до фахівця може призвести до того, що відновлення в результаті займе набагато більше часу.

Існують такі заходи профілактики:

1) розмежувати сфери діяльності: у кожного співробітника повинні бути посадові обов'язки, вихід за які повинен вважатися скоріше винятком із правил;

2) навчитися планувати: багато працівників мають звичку постійно відкладати справи на потім (так звана прокрастинація), але це «потім» рано чи

пізно настає, після чого і починається «штурм» відкладених справ, супроводжуваний стресом;

3) дотримуватись порядку на робочому місці: Не бажано приймати їжу за письмовим столом, а слід облаштувати окрему кімнату або місце. Правильне обладнання робочого місця є важливою частиною успішного заходу. Крім зручності, це ще й корисно організувати робоче місце. Розміщувати зображення, календарі або фотографії, які викликають приємні емоції;

4) не брати незавершену роботу додому: зазвичай неможливо працювати вдома, але чітке розмежування між домом і роботою допомагає переключитися на інші ролі та проводити більше часу з родиною;

5) необхідно дотримуватися режиму дня: намагатися лягати і вставати в один і той же час, стежити за харчуванням, щодня гуляти на свіжому повітрі [9].

Журналістам важливо прийняти та зміцнити своє «я», визнати цінність здоров'я та життя, брати на себе відповідальність та зберігати професійну позицію у своїй роботі. Також важливо не завжди відкладати плани на потім, а навчитися будувати плани. І лише після цього крок за кроком змінюватимуться стосунки між вами та оточуючими людьми. В результаті знову з'явиться усвідомлення своєї кар'єри та інших життєвих ролей. Журналіст стане впевненим у своїх силах і позбудеться синдрому емоційного вигорання, зможе успішно працювати та жити повноцінним життям.

Ефективним способом захисту від емоційного (у тому числі професійного) вигорання буде активний та осмислений пошук способів, які можуть допомогти впоратися із скрутною ситуацією [4]. Як правило, копінгові стратегії (шляхи, що допомагають впоратися зі стресом) мають усвідомлений характер. Р. Лазарус вважає, що підбір індивідом тієї чи іншої копінг-стратегії залежить від особистісної оцінки ситуації, що склалася, від досвіду з вирішення подібних ситуацій та від придбаних протягом життя копінгів. У

результаті всілякі стратегії подолання важкої ситуації можна об'єднати у такі типи:

- зміна ситуації (зміна навчального закладу, напрями підготовки та тощо);
- уникнення ситуації (зведення до мінімуму спілкування з викладачем, спілкування з яким дорівнює стрес-фактору, уникнення загрози відрахування шляхом підвищення рівня успішності тощо);
- зміна ставлення до ситуації (усвідомлення важливості вчинених у даний момент дій та усвідомлення того факту, що стресова ситуація, яка призвела до емоційного виснаження)
- пошук допомоги та підтримки (у одногрупників, викладачів, батьків, друзів, психолога тощо).

Досягнення хоча б одного з наведених результатів дозволяє послабити негативний вплив ситуацій, що виникають, і підвищити свою працездатність. Проте головним методом профілактики емоційного вигорання у журналістів можна виділити: активне включення до творчого процесу, підвищення якості професійних здібностей, збереження психофізіологічного здоров'я, розширення професійного простору, підтримка не лише у професійному, а й особистісному становленні журналістів [2].

Позбутися стану емоційного вигорання можна не змінюючи професію. Для цього, на нашу думку, журналісту необхідно:

- перейти на виробництво інших журналістських матеріалів (наприклад, з інформаційного спрямування перейти на розважальне);
- пропонувати та реалізовувати свої творчі проекти;
- безперервно розвиватися у професійному плані;
- вчитися подавати інформацію, що повторюється з року в рік, під іншим кутом;

- зміна обстановки (відгули, відпустка, присвятити час розвагам, хобі).

Діагностувати синдром емоційного вигорання можна, визначивши симптоми цього стану. К. Маслач [6, с. 38] ділить їх на фізичні, психологічні та поведінкові. Фізичні:

- втома;
- почуття виснаження;
- сприйнятливність до змін показників навколишнього довкілля;
- безсоння;
- надлишок або нестача ваги;
- задишка.

Поведінкові та психологічні:

- Робота стає важчою, а здатність виконувати її дедалі менше;
- прагнення раніше піти з роботи;
- дистанціювання від колег;
- занепокоєння;
- знижений ентузіазм;
- відчуття не затребуваності;
- почуття нудьги;
- почуття гніву, що легко виникає;
- почуття розчарування;
- почуття образи;
- невпевненість;
- почуття провини;
- дратівливість;
- нездатність приймати рішення;
- загальна негативна установка на життєві перспективи;
- зловживання алкоголем чи наркотиками.

Щоб запобігти появі синдрому емоційного вигорання у журналістиці важливі заходи профілактики. Під психічним здоров'ям розуміють стан повної психологічної рівноваги, здатність до самоконтролю, здатність швидко адаптуватися до складних ситуацій і долати труднощі, за короткий час відновлювати психологічну рівновагу [10]. Необхідно економно використовувати свої емоційні та енергетичні ресурси. Будьте оптимістом і не звертайте уваги на темні сторони життя та оцінюйте події та ситуації позитивно. Для цього необхідно: жити з думкою, що «взагалі все добре і все, що робиться, — на краще»;

- сприймати негативні моменти життя як тимчасові та намагатися змінити їх у позитивний бік;
- хвалити себе та радіти за свої успіхи та досягнуті цілі;
- не «переживувати» в думці помилки і конфлікти.
- усі проблеми та конфлікти вирішувати обдумано та своєчасно.
- намагатися частіше спілкуватися з людьми, які вам імпонують.
- визнати, що кожна людина має право на вільний прояв своєї індивідуальності.

Підсумовуючи, можна зробити висновки, що синдром емоційного вигорання виникає після тривалих стресів на роботі. Соціальна спрямованість журналістки призводить до постійного спілкування і не завжди із приємними людьми. Для регіональної журналістики можна виділити такі стресогенні фактори: ненормований графік роботи (2–3 зйомки), багатозадачність журналіста через нестачу кадрів, що повторюються рік у рік теми репортажів, не завжди добре вибудовані взаємини в колективі. Робота у такому режимі часто призводить до виникнення емоційного вигорання. Щоб не допустити розвитку цього синдрому, бажано вміти вчасно діагностувати перші симптоми ВЕЗ, і вжити заходів щодо їх усунення. Потрібно навчитися керувати собою, вміти вчасно діагностувати перші ознаки стресу та проводити постійну профілактику виникнення синдрому емоційного вигорання.

Висновок до розділу 2

Нами було проведено дослідження, щодо вивчення особливостей прояву емоційного вигорання у журналістів. Для цього було використані методики: методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойко; діагностика професійного «вигорання» К. Маслач, С. Джексон, адаптації Н.Е. Водоп'янової.

Рівень вираженості фаз емоційного вигорання за методикою діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойко у опитуваних показав, що фаза «напруга» у всій сукупності респондентів знаходиться на тому чи іншому етапі оформлення.

Максимальна кількість симптомів, що розвинулися, була зафіксована під час фази «резистентності». Накопичується гнів і виникає незадоволеність професійним і особистим життям. Як правило, причиною цього явища фахівці вважають залишкові явища інтенсивності роботи та стресу, які посилюють прояви ознак емоційного вигорання.

Аналіз цих результатів показує, що вибірка включала респондентів, які отримали високі та дуже високі бали за шкалою психоемоційного виснаження, що вказує на прогресуючий процес, під час якого емоційні, інтелектуальні та фізичні ресурси людини безповоротно витрачаються та проявляються. депресивний стан через явні ознаки втоми, апатії або навіть дратівливості з незначних причин.

Висновок до роботи

Аналіз літератури з даної теми дозволяє сформулювати теоретичне положення, згідно з яким емоційне вигорання є динамічним процесом і протікає поетапно, що повністю відповідає механізмам розвитку стресу, коли присутні всі три стадії стресу: нервозність, опірність (опір), і виснаження.

Внаслідок «вигорання» людина втрачає психічну енергію, відчуває фізичну та психічну втому (виснаження), емоційне виснаження («виснаження

ресурсів»), невмотивоване занепокоєння, тривожність, дратівливість, розлади вегетативної нервової системи, зниження самооцінки.

До професій, які більшою мірою схильні до впливу професійного вигорання належить професія журналіст. Це пов'язано з тим, що праця журналіста відрізняється високою емоційною завантаженістю: необхідністю спілкуватися протягом дня з всіма учасниками освітньої установи, велика відповідальність за інших людей, а також за якість засвоєних ними знань, умінь та навичок, необхідність бути завжди «на висоті».

Особливе місце в психологічній літературі посідає вивчення чинників вигорання і соціально-психологічних умов його запобігання. Незважаючи на широку представленість тематики, присвяченої синдрому вигорання, недостатньо розробленим залишається питання про організацію умов профілактики вигорання у представників комунікативних сфер, зокрема у журналістів.

Нами було проведено дослідження, щодо вивчення особливостей прояву емоційного вигорання у журналістів. Для цього було використані методики: методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойко; діагностика професійного «вигорання» К. Маслач, С. Джексон, адаптації Н.Е. Водоп'янової.

Відповідно до методики діагностики рівня «емоційного вигорання» у респондентів В.В.Бойко, рівень вираженості стадії емоційного вигорання свідчить про те, що «стресова» стадія у всієї групи респондентів знаходиться на тій чи іншій стадії реєстрації.

Максимальна кількість симптомів, що розвинулися, була зафіксована під час фази «резистентності». Накопичується гнів і виникає незадоволеність професійним і особистим життям. Як правило, причиною цього явища фахівці вважають залишкові явища інтенсивності роботи та стресу, які посилюють прояви ознак емоційного вигорання.

Аналіз цих результатів показує, що вибірка включала респондентів, які отримали високі та дуже високі бали за шкалою психоемоційного виснаження,

що вказує на прогресуючий процес, під час якого емоційні, інтелектуальні та фізичні ресурси людини безповоротно витрачаються та проявляються. депресивний стан через явні ознаки втоми, апатії або навіть дратівливості з незначних причин.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Березовська Л.І. Актуальні проблеми розвитку особистості у сучасному суспільстві / І.І. Алмашій, Л.І. Березовська, І.І. Брецько та ін.; за заг. ред. Т.Д. Щербан. – Київ: Інтерсервіс, 2015. 293 с.
2. Білий О.М. Емоційне вигорання як психологічний феномен. // Психологічний журнал. 2016.
3. Богачук, О. В. и Живоглядюв, Ю. О. (2021, 2-3 грудня). Соціально-психологічні аспекти розподілу функціональних ролей у трудовому колективі організації. Держава, регіони, підприємництво: Інформаційні, соціально-правові, соціально-економічні аспекти розвитку: Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції, Київ. <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2021/paper/view/880>
4. Бочковський О., Сірополко С. Українська журналістика на тлі доби (історія, демократичний досвід, нові завдання). Мюнхен, 2013. 195 с.
5. Брецько І.І. Психологічна симптоматика емоційного вигорання особистості / І.І. Брецько // Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка. Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. - Вип. №12. - 2011. - С. 110- 120.
6. Варій М.Й. Психологія особистості: навч. посіб. / В.І. Варій. – Київ: Центр навч. літ., 2008. 592 с.
7. Галецька І.І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. Актуальні проблеми психології. Т. 5. Вип. 6. 2007. С. 89–95.
8. Дудяк В. Емоційне вигорання. К. : Главник, 2007. 128 с.
9. Зайчикова Т.В. Діагностика та профілактика синдрому професійного вигорання: метод. реком. Київ, Рівне, 2003. 24 с.
10. Зелінська Я. Особливості психічного вигорання в аспекті професійного стресу / Соціальна психологія №6 (38), 2009. 135 с.
11. Ільченко Н.В., Гошовська І.В. Емоційне вигорання як наслідок конфліктної взаємодії в міжособистісних відносинах. // Вісник Київського

національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Психологія. 2017. Вип. 14.

12. Ільєнко, М. М., Пузіков, Д. О.. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи : фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей. Київ: Університет «Україна», 2008. С. 306–309.

13. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.

14. Карамушка Л.М. Проблема синдрому "професійного вигорання" Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологопедагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психологія. К. : Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 2002. / Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова // Актуальні проблеми психології. Ч. 7. С. 243–250.

15. Карпенко О.Г. Професійне становлення соціального працівника // Навчально-методичний посібник. Київ: ДЦССМ, 2004. С. 164.

16. Кондратюк Т.В. Світоглядні аспекти внутрішніх конфліктів особистості Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика: III Міжнар. наук.-практ. конф. Київ–Чернівці, 1995. С. 96–97.

17. Красножон О.Д. Емоційне вигорання як професійний стрес. // Психолого-педагогічні проблеми сучасної школи. 2019. № 18.

18. Кравченко Д. А. с. Особливості підготовки сучасного фахівця. 2018. №4. С. 409–414.

19. Маляр-Газда Н.М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. Проблеми клінічної педіатрії. 2015. № 3. С. 27–31.

20. Марута Н.О., Чабан О.С., Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. Міжнародний неврологічний журнал. 2019. № 7 (109). С. 22–30.

21. Освіта дорослих: енциклопедичний словник / упоряд. : Н.Г. Протасова, Ю.О. Молчанова, Т.В. Куренна ; ред. рада : В.Г. Кремень, Ю.В.

Ковбасюк, Н.Г. Протасова та ін.; Нац. акад. пед. наук України, Нац. акад. держ. упр. при Президентові України та ін. Київ : Основа, 2014. С. 443.

22. Пампуха Л.О. Гендерні стереотипи в структурі рольового конфлікту жінки керівника: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.05 «Соціальна психологія» / Л.О. Пампуха. – Київ, 2006. – 20 с.

23. Сингаївська, І. В., Довгань, І. Л. (2022). Психологічні засоби профілактики та подолання синдрому "професійного вигорання" у фахівців мас-медіа. Вчені записки Університету "КРОК", 2(66), 184-191. <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-66-184-191>.

24. Скорик, Т. В.. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. (3). 2011, С. 98–100.

25. Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. – К. : Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 2002. – 2003. – 210 с.

26. Ушакова І.В. Супервізія: навчальний посібник. Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2011. - 228 с.

27. Чубук Р. В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. 2012. – 357 с.

28. Яценко Т.С. Психологічні основи групової психокорекції / Т.С. Яценко. – Київ, 1996. – 263 с.

29. Ярема Р.Т. Психотехнологія роботи з кадровим резервом на заміщення керівних посад в органах виконавчої влади // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України –2012. – С. 2 // Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського // [Електронний ресурс] – Режим доступу до <http://www.nbuv.gov.ua>.

30. Юрків, Я. І. Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей. Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2010, С. 76–82.

31. Bakker, A. B., & Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112-119.
32. Campbell D. BMJ findings reveal sleep problems, burnout and drink dependency due to heavy workloads. *The Guardian*.
<https://www.theguardian.com/society/2019/may/16/doctors-turnto-alcohol-food-and-drugs-to-cope-with-work-stress>
33. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*. 1992. Vol. 13 (1). P. 1–11.
34. Cherniss, C. (Ed.). (2010). *The Role of Emotional Intelligence in Occupational Stress and Well Being*. Emerald Group Publishing Limited.
35. Deuze, M. (2005). *What is journalism?: Professional identity and ideology of journalists reconsidered*. Sage Publications.
36. Grinberg Dzh. *Upravlenie stressom : Monografiia*. – SPb.: Piter, 2004. – 359
37. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 331-339.
38. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
39. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. 1979. P. 246.
40. Maslach C. *Job burnout: How people cope*. Public Welfare. 1978. No 34. P. 111–124.
41. McFarland, J., & Ployhart, R. E. (2015). Social media: A contextual framework to guide research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 100(6), 1653-1677.
42. Miller D. *Stress and Burnout in HIV. AIDS*. 1996. Vol. 10 (supl.). P. 213–219.
43. Newman, L. H. (2017). Emotional labor and burnout: A review of the literature. In E. Bernier & T. K. Kramer (Eds.), *The Oxford Handbook of Emotion*,

Social Cognition, and Problem Solving in Adulthood (pp. 217-231). Oxford University Press.

44. Pines, A. M., & Aronson, E. (1988). Career burnout: Causes and cures. Free Press.

45. Pines A.M. Burnout: An existential perspective. Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, Cr. Maslach & T. Marek. Washington DC: Taylor & Francis, 1993. P. 33–51.

46. Schaufeli W.B., Enzmann D. The burnout companion to study & practice; a critical analysis. London : Taylor and Francis, 1998. P. 77–85.

47. Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S72-S103.

48. Scott P. (2012). Christina Maslach. 2012-06-27.

49. Wu H., Liu L., Wang Yn., Gao F., Zhao X., Wang L. Factors associated with burnout among Chinese hospital doctors: a cross-sectional study. *BMC Public Health* volume. <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-13-786>

Опитувальник Айзенка

Інструкція. "Вам пропонується ряд питань про особливості вашої поведінки. Якщо ви відповідаєте на питання ствердно (згоден), то поставте знак»+, якщо негативно, то знак–. Відповідайте на питання швидко, не роздумуючи, так як важлива перша реакція».

Текст опитувальника

1. Чи любиш ти шум і суєту навколо себе?
2. Чи часто ти потребуєш друзів, які могли б тебе підтримати або втішити?
3. Ти завжди знаходиш швидку відповідь, Коли тебе про що-небудь запитують, якщо це не на уроці?
4. Чи буває так, що ти роздратований чим-небудь, сердитий, злишся?
5. Чи Часто у тебе змінюється настрій?
6. Чи вірно, що тобі легше і приємніше з книгами, ніж з хлопцями?
7. Чи часто тобі заважають заснути різні думки?
8. Ти завжди робиш так, як тобі кажуть?
9. Чи любиш ти пожартувати над ким-небудь?
10. Ти коли-небудь відчував себе нещасним, хоча для цього не було справжньої причини?
11. Чи можеш ти сказати про себе, що ти веселий, жива людина?
12. Ти коли-небудь порушував правила поведінки в школі?
13. Чи вірно, що багато дратує тебе?
14. Чи подобається тобі така робота, де треба робити все швидко?
15. Ти переживаєш через всякі страшні події, які мало не відбулися, хоча все скінчилося добре?
16. Тобі можна довірити будь-яку таємницю?
17. Чи можеш ти без особливих зусиль внести пожвавлення в нудну компанію однолітків?

18. Чи буває так, що у тебе без будь-якої причини (фізичного навантаження) сильно б'ється серце?
19. Чи робиш ти зазвичай перший крок для того, щоб подружитися з ким-небудь?
20. Ти коли-небудь говорив неправду?
21. Ти легко засмучуєшся, коли критикують тебе і твою роботу?
22. Ти часто жартуєш і розповідаєш смішні історії своїм друзям?
23. Ти часто відчуваєш себе втомленим без будь-якої причини?
24. Ти завжди спочатку робиш уроки, а все інше потім?
25. Ти зазвичай веселий і всім задоволений?
26. Образливий ти?
27. Чи любиш ти розмовляти і грати з іншими хлопцями?
28. Чи завжди ти виконуєш прохання рідних про допомогу по господарству?
29. У тебе бувають запаморочення?
30. Чи буває так, що твої дії і вчинки ставлять інших людей в незручне становище?
31. Ти часто відчуваєш, що тобі що-небудь дуже набридло?
32. Чи любиш ти іноді похвалитися?
33. Ти найчастіше сидиш і мовчиш, коли потрапляєш в суспільство незнайомих людей?
34. Чи хвилюєшся ти іноді так, що не можеш всидіти на місці?
35. Ти зазвичай швидко приймаєш рішення?
36. Ти ніколи не шумиш у класі, навіть коли немає вчителя?
37. Тобі часто сняться страшні сни?
38. Чи можеш ти забути про все і повеселитися в товаристві друзів?
39. Тебе легко засмутити?
40. Чи траплялося тобі погано говорити про кого-небудь?
41. Чи вірно, що ти зазвичай говориш і дієш швидко, не затримуючись особливо на обдумування?

42. Якщо опиняєшся в дурному становищі, то потім довго переживаєш?
43. Тобі дуже подобаються галасливі і веселі ігри?
44. Ти завжди їси те, що тобі подають?
45. Тобі важко відповісти "ні", коли тебе про що-небудь просять?
46. Ти любиш часто ходити в гості?
47. Чи бувають такі моменти, коли тобі не хочеться жити?
48. Чи був ти коли-небудь грубий з батьками?
49. Чи вважають тебе хлопці веселим і живою людиною?
50. Ти часто відволікаєшся, коли робиш уроки?
51. Ти частіше сидиш і дивишся, ніж приймаєш активну участь в загальному веселощі?
52. Тобі зазвичай буває важко заснути через різні думки?
53. Чи буваєш ти зазвичай впевнений, що зможеш впоратися зі справою, яку повинен виконати?
54. Чи буває, що ти відчуваєш себе самотнім?
55. Ти соромишся заговорити першим з незнайомими людьми?
56. Ти часто схаменешся, коли вже пізно що-небудь виправити?
57. Коли хтось із хлопців кричить на тебе, ти теж кричиш у відповідь?
58. Чи буває так, що ти іноді відчуваєш себе веселим або сумним без будь-якої причини?
59. Ти вважаєш, що важко отримати справжнє задоволення від живої компанії однолітків?
60. Тобі часто доводиться хвилюватися через те, що ти зробив що-небудь не подумавши?

Ключ

1. Екстраверсія-інтроверсія:

«так» (+) 1, 3, 9, 11, 14, 17, 19, 22, 25, 27, 30, 35, 38, 41, 43, 46, 49, 53, 57.

«ні» (-) 6, 33, 51, 55, 59.

2. Нейротизм:

«так» (+) 2, 5, 7, 10, 13, 15, 17, 18, 21, 23, 26, 29, 31, 34, 37, 39, 42, 45, 50, 51, 52, 56, 58, 60.

3. Показник брехні:

«Так» («+») 8, 16, 24, 28, 44.

«ні» («-») 4, 12, 20, 32, 36, 40, 48.

Інтерпретація результатів

Оціночна таблиця для шкали «екстраверсія-інтроверсія»

Інтроверсія		Екстраверсія	
значна	Помірна	помірна	Значна
1-7	8-11	12-19	19-24

Оціночна таблиця для шкали нейротизму

Емоційна стійкість		Емоційна нестійкість	
висока	Середня	висока	Середня
До 10	11-14	15-19	19-24

За шкалою брехні показник в 4-5 балів розглядається як критичний, більше 5 балів-результати тесту розглядаються як недостовірні.

1) екстраверсія — інтроверсія. Типового екстраверта характеризує товариськість і зверненість індивіда зовні, широке коло знайомств, необхідність в контактах. Діє під впливом моменту, імпульсивний, запальний. Він безтурботний, оптимістичний, добродушний, веселий. Віддає перевагу руху і дії, має тенденцію до агресивності. Почуття і емоції не мають суворого контролю, схильний до ризикованих вчинків. На нього не завжди можна покластися.

Типовий інтроверт-це спокійна сором'язлива, інтродективна людина, схильна до самоаналізу. Стриманий і віддалений від усіх, крім близьких друзів. Планує і обмірковує свої дії заздалегідь, не довіряє раптовим спонуканням, серйозно ставиться до прийняття рішень, любить у всьому

порядок. Контролює свої почуття, його нелегко вивести з себе. Володіє песимістичністю, високо цінує моральні норми.

2) **Нейротизм-емоційна стійкість.** Характеризує емоційну стійкість або нестійкість (емоційна стабільність або нестабільність). Нейротизм за деякими даними пов'язаний з показниками лабільності нервової системи. Емоційна стійкість-риси, що характеризує збереження організованої поведінки, ситуативної цілеспрямованості в звичайних і стресових ситуаціях. Емоційна стійкість характеризується зрілістю, відмінною адаптацією, відсутністю великої напруженості, занепокоєння, а також схильністю до лідерства, товарищескості. Нейротизм виражається в надзвичайній нервовості, нестійкості, поганій адаптації, схильності до швидкої зміни настроїв (лабільності), почутті винності і занепокоєння, заклопотаності, депресивних реакціях, неувважності уваги, нестійкості в стресових ситуаціях. Нейротизму відповідає емоційність, імпульсивність, нерівність в контактах з людьми, мінливість інтересів, невпевненість в собі, виражена чутливість, вразливість, схильність до дратівливості. Нейротична особистість характеризується неадекватно сильними реакціями по відношенню до викликають їх стимулів. У осіб з високими показниками за шкалою нейротизму в несприятливих стресових ситуаціях розвивається невроз.

Додаток Б

Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойко

Інструкція. Читайте судження і відповідайте «так» або «ні». Візьміть до уваги, що якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної або навчальної діяльності - колеги, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте або вчитеся.

- 1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
- 2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
- 3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
- 4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно і якісно, повільніше).
- 5. Тепло́та взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою - хорошого або поганого.
- 6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
- 7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
- 8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодія).
- 9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнеру того, що вимагає професійний обов'язок.
- 10. Моя робота притуплює емоції.
- 11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
- 12. Чи буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язаних з роботою.

- 13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
- 14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
- 15. Я б змінив місце роботи, якби випала нагода.
- 16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнераві професійну підтримку, послугу, допомогу.
- 17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
- 18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.
- 19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
- 20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.
- 21. Іноді самі звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
- 22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
- 23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
- 24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.
- 25. Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.
- 26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
- 27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.
- 28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все як треба, не скоротять чи і т.п.
- 29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або приділяти йому менше уваги.
- 30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».

- 31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.
- 32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).
- 33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.
- 34. Я дуже переживаю за свою роботу.
- 35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.
- 36. При думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
- 37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.
- 38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.
- 39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.
- 40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, валять в зневіру.
- 41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
- 42. Останнім часом я часто помиляюся в оцінці ділових партнерів.
- 43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями і знайомими.
- 44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.
- 45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочив, зі свіжими силами, у гарному настрої.
- 46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
- 47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.

- 48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.
- 49. На роботі я відчуваю постійні фізичні і психологічні перевантаження.
- 50. Успіхи в роботі надихають мене.
- 51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
- 52. Я втратив спокій через роботу.
- 53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (партнерів).
- 54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.
- 55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
- 56. Я часто працюю через силу.
- 57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
- 58. У роботі з людьми керуюся принципом: не гай нерви, бережи здоров'я.
- 59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.
- 60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.
- 61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
- 62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
- 63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.
- 64. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
- 65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.
- 66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.

- 67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.
- 68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
- 69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
- 70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.
- 71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
- 72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.
- 73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
- 74. Мої вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
- 75. Моя кар'єра склалася невдало.
- 76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.
- 77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.
- 78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
- 79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) на спілкуванні з домашніми та друзями.
- 80. Якщо надається випадок, я приділяю партнеру менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
- 81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
- 82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.
- 83. Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.
- 84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Обробка даних

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тих чи інших числом балів - зазначається в ключі поруч з номером судження

в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, включені в симптом, мають різне значення у визначенні його важкості. Максимальну оцінку в 10 балів отримав від суддів ознака, найбільш показовий для симптому.

Відповідно до «ключем», здійснюються такі підрахунки:

1) визначається сума балів роздільно для кожного з 12 симптомів (по чотири в кожній з трьох фаз) вигорання;

2) підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;

3) перебуває підсумковий показник синдрому емоційного вигорання - сума показників усіх 12 симптомів.

«Напруга»

1. Переживання психотравмуючих обставин:

+ 1 (2), +13 (3), +25 (2), - 37 (3), +49 (10), +61 (5), - 73 (5).

2. Незадоволеність собою:

-2 (3), +14 (2), +126 (2), - 38 (10), - 50 (5), +62 (5), +74 (3).

3. «Загнаність в клітку»:

+3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), - 75 (5).

4. Тривога і депресія:

+4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3).

«Резистенції»

1. Неадекватне виборче емоційне реагування:

+ 5 (5), - 17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5).

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

+ 6 (10), - 18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), - 78 (5).

3. Розширення сфери економії емоцій:

+ 7 (2), +19 (10), - 31 (2), +43 (5), +55 (3), +67 (3), - 79 (5).

4. Редукція професійних обов'язків:

+ 8 (5), +20 (5), +32 (2), - 44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10).

«Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

+ 9 (3), +21 (2), +33 (5), - 45 (5), +57 (3), - 69 (10), +81 (2).

2. Емоційна відстороненість:

+ 10 (2), +22 (3), - 34 (2), +46 (3), +58 (5), +70 (5), +82 (10).

3. Особистісна відстороненість (деперсоналізація):

+ 11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +72 (2), +83 (10).

4. Психосоматичні і психовегетативні порушення:

+ 12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5).

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигорання». Перш за все, треба звернути увагу на окремо взяті симптоми. Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 1) 9 і менше балів - не склалося симптом;
- 2) 10-15 балів - складаний симптом;
- 3) 16 і більше - сформований симптом.

Симптоми з показником 20 і більше балів відносяться до домінуючих у фазі або в усьому синдром емоційного вигорання.

Методика дозволяє побачити провідні симптоми вигорання. Істотно важливо відзначити, до якої фази формування стресу належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільше число.

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування - осмислення показників фаз розвитку стресу - «напруга», «резистенція», «виснаження». У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак зіставлення балів, отриманих для фаз, неправомірно, бо не свідчить про їх відносної ролі або внесок у синдром. За кількісними показниками правомірно судити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася в більшій чи меншій мірі:

- 1) 36 і менше балів - фаза не сформувалася;
- 2) 37-60 балів - фаза в стадії формування;
- 3) 61 і більше балів - сформована фаза.

Оперуючи смисловим змістом і кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «емоційного вигорання», можна дати досить об'ємну характеристику особистості і, що не менш важливо, намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції.

Висвітлюються такі питання:

- 1) які симптоми домінують;
- 2) якими склалися і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;
- 3) можна пояснити чи «виснаження» (якщо воно виявлено) факторами професійної діяльності, що увійшли в симптоматику «вигорання», або суб'єктивними факторами;
- 4) який симптом (які симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;
- 5) в яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервові напруження;
- 6) які ознаки і аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб емоційне вигорання не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам.

Діагностика професійного «вигоряння» К. Маслач, С. Джексон, адаптації Н.Е. Водоп'янової.

Інструкція: «Відповідайте, будь ласка, як часто ви відчуваєте почуття, перелічені у опитувальнику. Для цього на бланку відповідей відзначте по кожному пункту варіант відповіді: "ніколи", "дуже рідко", "іноді", «часто», «дуже часто», «щодня».

Текст діагностики професійного «вигоряння» К. Маслач, С. Джексон, у адаптації Н.Є. Водоп'янової:

1. «Я почуваюся емоційно спустошеним».
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Вранці я відчуваю втому та небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі і колеги, і намагаюся враховувати це на користь справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими та колегами як із предметами (без теплоти та розташування до них).
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмю знаходити правильне рішення у конфліктних ситуаціях, що виникають під час спілкування з колегами.
8. Я відчуваю пригніченість та апатію.
9. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим по відношенню до тих, з ким працюю.
11. Я помічаю, що моя робота робить мене запеклим.
12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їхнє здійснення.
13. Мене робота все більше мене розчаровує.
14. Мені здається, що я надто багато працюю.
15. Буває, що мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими та колегами.

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього та всіх.

17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості та співробітництва у колективі.

18. Під час роботи я відчуваю приємне поживлення.

19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у своєму житті багато справді цінного.

20. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багато чого, що тішило мене у моїй роботі.

21. На роботі я спокійно впораюся з емоційними проблемами.

22. Останній час мені здається, що колеги та підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків

Опитувальник включає три шкали: «емоційне виснаження» (9 тверджень), «деперсоналізація» (5 тверджень), «редукція особистих досягнень» (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються так: «ніколи» - 0 балів, «дуже рідко» – 1 бал, «іноді» – 3 бали, «часто» – 4 бали, «дуже часто» – 5 балів, «щодня» – 6 балів.

Ключ до опитувальника.

«Емоційне виснаження» - відповіді «так» за пунктами 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54).

«Деперсоналізація» – відповіді «так» за пунктами 5, 10, 11, 22 (максимальна сума балів – 30).

"Редукція особистих досягнень" - відповіді "так" за пунктами 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

Чим більша сума балів за кожною шкалою окремо, тим більша у обстеженого виражені різні сторони "вигорання". Про тяжкість "вигорання" можна судити за сумою балів усіх шкал.